3 1761 11650466 3


Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

https://archive.org/details/31761116504663

CA1
TB9L
-024

Government
Publications

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

1999–2000

LIBRARY
FEB 21 2005
University of Toronto

Canada

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

1999–2000

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2001

Catalogue Nº BT 23-1/2001
ISBN 0-662-65343-2



President's Message

It is with pleasure that I present this twelfth annual report on the delivery of the Official Languages Program in institutions subject to the *Official Languages Act* ("the *Act*"). The report, which covers the follow-up on my commitments for the previous fiscal year, reaffirms the importance of the major objectives of the Program and outlines items that will require further attention.

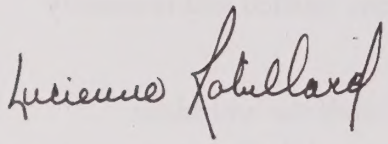
When I first accepted my mandate as President of the Treasury Board, I decided on an affirmed leadership and a proactive approach. I considered critically government conduct in some areas and tried to promote reflection on the place of English and French as the official languages of Canada. In this regard, I also reflected on the importance of a change in organizational culture and behaviour in the Public Service. Canada must have a Public Service that reflects its linguistic duality: modern, unified and resolutely turned toward the future.

In the fall 1999 Speech from the Throne, the government set itself the ambitious objective of becoming a model user of information technology and the Internet, so that by 2004, Canada will be known around the world for having the government most electronically connected to its citizens. Both official languages will play a part in this important technological initiative that will give Canadians on-line access to information and services from the Government of Canada at the time and place that suits them best. They will participate in the knowledge economy in the official language of their choice.

In the spirit of the initiative to modernize comptrollership throughout the federal administration, I am committed to having the Treasury Board and its Secretariat help all institutions subject to the *Act* improve in order to give Canadian citizens the service to which they are entitled. We must continue to work in partnership with other levels of government and the other sectors of society to share the responsibility for providing good service to the people of Canada in the official language of their choice. It's a simple matter of respect.

On the subject of linguistic duality, the federal administration must become the flagship of a new culture recognizing the equal status of English and French in Canadian society. As President of the Treasury Board, I share this vision. Support for the development of the official language minority communities will remain a priority of the Government of Canada, which must use all its authority to ensure that their linguistic rights are respected.

While this is not always an easy task, the achievements presented in this report show that we are on the right track; however, there is much left to do. We will take up the challenge vigorously and we will persevere. I invite you to read this twelfth report and send me your comments.



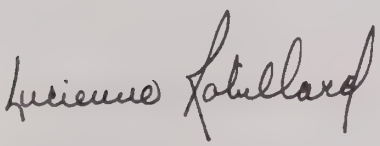
Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

Speaker of the Senate

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1999–2000 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

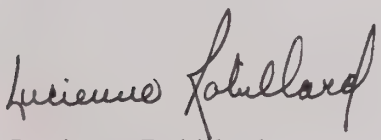
March 2001

Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the twelfth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1999–2000 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

March 2001

Summary

The **Summary Table of Achievements** at the end of the **Introduction** outlines the progress made in implementing the Official Languages Program.

Chapter 1 describes the general direction and co-ordination of the Official Languages Program. The Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat), with its partners, has followed up on the Fontaine and Savoie reports by promoting more integrated leadership and more effective accountability. The modernization of services, thanks to technological progress (the Government On-Line initiative, single-window services and others), will enable the government not only to respect better the language choices of Canadians, but also to give official language minority communities better access to these services.

Chapter 2 examines the situation of official languages in the institutions subject to the *Official Languages Act* (the *Act*). The Secretariat has followed up on the special studies of federal offices and service points conducted by the Office of the Commissioner of Official Languages. The section on language of work describes the implementation of the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*. The section on equitable participation highlights the sustained efforts to increase Anglophone participation in Quebec.

Chapter 3 presents the results of the Secretariat's auditing and monitoring activities. Study of the annual reviews prepared by the institutions confirms that they are beginning to take their language obligations more seriously, particularly regarding service to the public. The internal audit and evaluation mechanisms must be improved, however, particularly in connection with service to the public and the dynamic aspects of language of work. This chapter also lists the Secretariat's initiatives in the areas of information, training and the promotion of awareness of linguistic duality, as well as the mechanisms for joint action and co-operation, notably, the official languages champions. Finally, it presents the Secretariat's achievements in implementing section 41, Part VII, of the Act.

The **Conclusion** reiterates the President's commitment to integrate fully the respect for our two official languages as a fundamental value in the federal administration. Much still remains to be done, since a change in organizational culture and behaviour is necessary.

Table of Contents

President's Message iii

Summary ix

Introduction 1

Summary Table of Achievements 3

Chapter 1
General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program 5

Roles and responsibilities of the Treasury Board 5
Results-based performance indicators 6
Implementation of the *Official Languages Act* 6
Government transformations and official languages 7
Modernization of service delivery 10
Citizen-centred approach 10
Government On-Line Initiative 11
Single window: Bringing people and technology together 12
Results for Canadians 13

Chapter 2
The Official Languages Situation in the Institutions Subject to the *Act* 15

Overview 15
Service to the public 16
Language of work 19
Equitable participation 22

Chapter 3
Activities Led by the Treasury Board of Canada Secretariat 25

Outlook 25
Functions of the Official Languages Division 26
Strengthening the Official Languages Program 27

Auditing and Monitoring 29
Audits – Service to the public 29
Audits – Language of work 32
Monitoring – Study of the annual reviews 34

Information and training 35
Courses, workshops and sessions on official languages 35
Changes to the blue pages of telephone directories in Canada 36
Advertising and other initiatives 36
Official Languages Web site 38
Increasing French content on the Internet 39

Support, consultation and co-operation mechanisms – management tools 41
Sensitization in institutions subject to the *Act* – the advisory committees 42
Interdepartmental Consultative Committee of Contributors in Official Languages 43
Regional Councils of Senior Federal Officials and official languages subcommittees 44
Reaffirmation of linguistic duality and *La Francophonie* 49

Achievements reflecting the government's commitment to section 41, Part VII of the *Act* 51
Results of 1999–2000 action plan 51

Conclusion 55

Statistical Appendix 57
List of tables 57
Information sources 58
Interpretation and validity of data 58
Technical notes and definitions 59
Tables 65

Introduction

This twelfth annual report, covering the period from April 1, 1999, to March 31, 2000, underscores the commitment by the President of the Treasury Board to ensure that institutions subject to the *Official Languages Act* (the *Act*) fulfil their language obligations.

Linguistic duality is fundamental to Canadian unity. It is also important because of the practical advantages, particularly the commercial ones, it provides for our citizens. Worldwide there are some 460 million English-speaking people and over 125 million French-speaking people. Canada, as a bilingual country, is in an advantageous position with respect to the new knowledge economy.

The past decade has seen profound changes in public administration. The Official Languages Program had been significantly weakened as a result of Phases I and II of Program Review. It was necessary to prepare for the future in a changing world driven by globalization, the evolution of new technology and the transformation of labour markets. The restructuring of the government and the new service-delivery modes have presented new challenges, especially for the Anglophone and Francophone minority communities.[1]

To meet these challenges, the Government of Canada has implemented many initiatives that demonstrate its intention to promote the use of English and French in Canadian society. Major gains have been achieved, including, among others, an increase in the funds earmarked for enhancing the vitality of the communities and creating partnerships and more effective communication networks.

The Fontaine Report (*No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*) and the Savoie Report (*Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*) have been instrumental in a renewed commitment to work with provincial governments and the private and community sectors to find new ways to enhance the vitality of the communities. The majority of the recommendations made in those studies are now being implemented.

Moreover, to carry out the federal government's intentions, the Committee of Deputy Ministers on Official Languages, which provides integrated leadership for official languages in the key institutions, was given a broader mandate in 1999–2000. In that

[1] For the sake of simplicity, the term "communities" is used in this report to mean "official language minority communities."

context, it gave new impetus to the implementation of the *Act*, notably by enhancing the proposed law concerning the transformation of the airline industry. It also adopted the following strategic priorities:

- to promote a renewed vision;
- to foster a Public Service that is truly bilingual and that respects the employees' language rights, letting them work in the official language of their choice in bilingual regions;
- to increase the French content on the Internet (a key element in the development of a "knowledge society"), and thus to become a leader in this area; and
- to facilitate access to health services for the communities in the language of their choice. In April 2000 the Minister of Health announced the formation of a Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, with the particular goal of better respecting the obligations under section 41 (Part VII of the *Act*).[2]

Implementing the Official Languages Program requires vigilance and constant effort in order to integrate linguistic duality fully as a fundamental organizational value and to make the Public Service of Canada a workplace of choice.

If we want to preserve this collective wealth that is our linguistic duality, we must intensify our efforts. We must bear in mind that each of our acts, each of our government involvements must reflect our intention to enable official language minority communities to flourish. We must maintain and improve a linguistic plan that is fair and bodes well for the future.

[2] The broader mandate of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages and its integrated leadership were commended by Senator Jean-Maurice Simard, author of the report *Bridging the Gap: From Oblivion to the Rule of Law*, which was submitted to the Senate in fall 1999. When he appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in spring 2000, the Senator stated: "A new consensus, more respectful of the rule of law, seems to be emerging as regards Canada's linguistic duality. I am delighted by the sense of responsibility and leadership that seems to be emerging from the activities of the Committee of Deputy Ministers of Official Languages."

Summary Table of Achievements

The summary table below gives an overview of achievements under each of the Government of Canada's major official languages policy objectives. The page numbers refer to the sections where these activities are discussed.

Summary table

The Government of Canada has committed itself to provide Canadians with	Progress achieved:
integrated **leadership** and a renewed discussion of official languages	• a broader mandate for the Committee of Deputy Ministers on Official Languages (pp. 1–2) • implementation of most of the recommendations of the Fontaine Report and three of the five recommendations of the Savoie Report (pp. 7–9) • publication of *Full Sail Ahead* (p. 9) • the guide entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making* (p. 37) • a stronger official languages network (pp. 41–45) • the regional councils of senior officials and the official languages subcommittees (pp. 44–45) • a network of champions (pp. 45–47) • the Year of *La Francophonie* in Canada (pp. 49–50)
an active offer of high-quality **bilingual services** by a government that is well-connected	• citizen-centred approach (pp. 10–11) • the Government On-Line Initiative (pp. 11–12) • a single window (p. 12) • evaluation of service to the public (pp. 16–18) • follow-up on the audits of service points by the Office of the Commissioner of Official Languages (p. 19) • the audit of Canada Business Service Centres (pp. 29–30) • the audit of Parks Canada (pp. 30–31) • the audit of Canada Post franchises (p. 31) • review – official languages – grants and contributions (pp. 31–32) • review of internal audit reports (p. 33) • blue pages of telephone directories (p. 36) • increase in French content on the Internet (pp. 39–40)

more equitable use of both official languages as **languages of work**	• the evaluation of the language of work (pp. 19–22) • audit of language of communication in Quebec and in the National Capital Region excluding the Quebec region (pp. 32–33)
equitable participation by English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions	• evaluation of equitable participation (pp. 22–23)
taking the official languages requirements into account when developing **major government initiatives and programs**, including alternative service delivery	• implementation of most of the recommendations in the Fontaine Report (pp. 7–8)
support for the **development** of the official language minority communities in Canada	• implementation of the Memorandum of Understanding with Canadian Heritage (p. 51) • the 1999–2000 results of the action plan (section 41 of the *Act*) (pp. 51–53)
effective **monitoring and accountability**	• the performance indicators (p. 6) • a management framework for the Government of Canada (p. 13) • study of the annual reviews of the institutions (p. 34) • audits and exercises to measure language satisfaction (see also in this table under bilingual services, language of work and equitable participation) • an awareness campaign, which includes an information and training program (pp. 35–36) • a compendium of best practices, case studies implemented in 26 departments and Crown corporations (p. 37) • appearances before the Standing Joint Committee on Official Languages (p. 48)

Chapter 1
General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program

Roles and responsibilities of the Treasury Board

The obligation to guarantee respect for both English and French as the official languages of Canada rests with a large team across the Government of Canada. Each institution has a share in responsibilities for service to the public, language of work, equitable participation and support for the development of the communities. The Government of Canada as a whole works to promote our linguistic heritage and to enable all Canadians to benefit from it.

Under Part VIII of the *Official Languages Act* (the *Act*), the Treasury Board is the organization responsible for the general direction and co-ordination of policies and federal implementation programs for the following:

- the right of the public to communicate with the institutions and receive services from them in the official language of its choice, in the circumstances prescribed by the *Act* or its regulations (Part IV of the *Act*);
- the right of the employees to work in the official language of their choice in regions designated bilingual (Part V of the *Act*); and
- equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians, so that they have equal opportunities for employment and advancement (Part VI of the *Act*).

The major responsibilities of the Treasury Board include the following:

- issuing policies and directives on service to the public, language of work and equitable participation (Parts IV, V and VI of the *Act*);
- monitoring and auditing the implementation by federal institutions of the principles, instructions and regulations on official languages;
- evaluating the effectiveness of official languages policies and programs; and
- informing the public and the staff of federal institutions of the policies and implementation programs for the *Act*.

The *Act* also requires the President of the Treasury Board to table in Parliament an annual report on the delivery of the Official Languages Program in federal institutions covered by its mission.

Results-based performance indicators

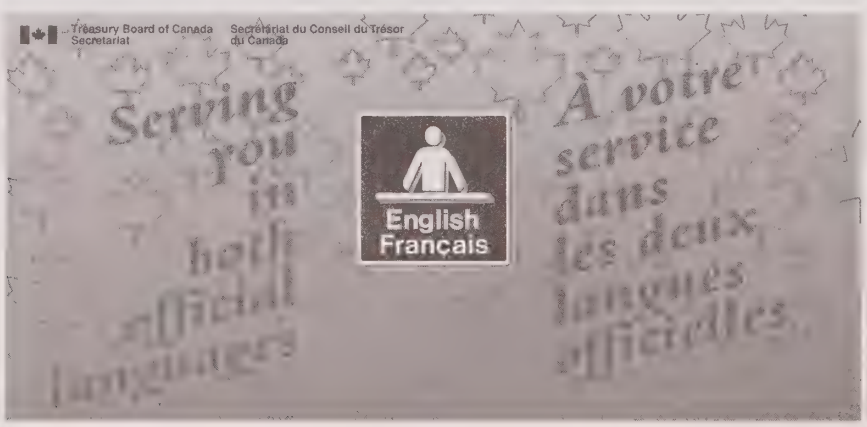
For a number of years, the progress made by the institutions has been measured using performance indicators. These show how the institutions are fulfilling their obligations under the *Act*.

Those indicators, however, were based on capabilities rather than on results. The standards were first revised by means of a diagnostic analysis grid that the institutions used in preparing their annual reviews on official languages. The indicators were revised again in 1999–2000 to let institutions orient themselves more toward the achievement of concrete results. In the new series of indicators, more emphasis has been placed on client satisfaction and on the Treasury Board's role of co-ordination in relation to observable results.

Implementation of the *Official Languages Act*

The Canadian approach to official languages legislation is based on the principle of institutional bilingualism rather than individual bilingualism. The provisions of the *Act* state the fundamental rights of the public and the obligations of the institutions. The policies flowing from those provisions guarantee respect for these rights and obligations. The accountability framework for managing the Program corresponds to the obligations of the institutions, including those of the Treasury Board, under the *Act*.

In respecting these obligations, the federal government works within prescribed parameters to ensure respect for the rights of Canadians to receive services from federal institutions, and to work in those institutions, in the official language of their choice, and to have equal opportunities for employment and advancement.



Government transformations and official languages

In recent years, fundamental changes have been made in the way the federal government delivers its services; these changes have had a detrimental impact on language rights. Government transformations shape the daily lives of Canadians. Privatizations, transfers or withdrawals of federal responsibilities, devolutions or reorganizations all result in service points being rationalized, moved or transformed, and public servants moving to another level of government or to the private sector. Federal organizations that have been "transformed" during the review year[3] include the Canada Customs and Revenue Agency (formerly Revenue Canada), Parks Canada and the port authorities.

In March 1998 a special study by the Office of the Commissioner of Official Languages pointed out the effect of these transformations on the delivery of service to the public and on the vitality of the communities. In April 1998, just after this study was tabled, then President of the Treasury Board, the Honourable Marcel Massé, formed an external task force. Chaired by Yvon Fontaine, this task force was mandated "to analyse the effects on official languages of the transformations in the structure of government and to propose appropriate measures to improve the situation." The Task Force submitted its report in January 1999.

Also in 1998, Canadian Heritage, the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) and the Privy Council Office – after consulting the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* – hired a consultant, Donald Savoie, to promote implementation of Part VII of the *Act* in certain key institutions. (This Part deals with enhancing the vitality of the communities.) Mr. Savoie submitted his study in November 1998.

The Fontaine and Savoie reports described the communities' concerns regarding the profound changes in the federal Public Service in recent years, and the repercussions of those changes for their development and the delivery of service in their language.[4]

By March 31, 2000, most of the recommendations in the Fontaine Report had already been implemented. The integration of official languages in the Alternative Service Delivery Policy will complete the implementation of the last recommendations.

---

[3] The "review year" referred to in this report is 1999–2000.

[4] During the review year, Senator Jean-Maurice Simard tabled in the Senate of Canada a report entitled *Bridging the Gap: From Oblivion to the Rule of Law*, dealing with the development and vitality of the Francophone and Acadian communities. In it, Senator Simard recommended, among other things:

- the establishment of a secretariat for the development of Francophone and Acadian communities within the Privy Council Office;
- the adoption of a comprehensive federal government program involving the provincial and territorial governments to support and sustain the development of the communities; and
- the completion of the institutional infrastructure of the Francophone and Acadian communities.

The policy will require especially that institutions analyse the repercussions for the communities of alternative service delivery with respect to official languages. Institutions will also be responsible for holding consultations with them. These guiding principles, which may be incorporated into the accountability mechanisms in use in the institutions, will ensure that the official languages responsibilities are taken into account from the very beginning of the government transformations process.

The Official Languages Division is preparing a guide for agencies to better assess the repercussions of proposed changes on the communities.

Three of the five recommendations in the Savoie Report have been implemented. The authority to appoint a Minister of State tasked with promoting the communities' interests belongs to the Prime Minister. The creation of the position of official languages co-ordinator in the Privy Council Office, however, addresses this recommendation in part, in the context of exercising integrated leadership. As to the recommendation to make management aware of its responsibility under section 41 of the *Act*, talks are being held with the Canadian Centre for Management Development to include a component on this subject in the courses for managers.

The Secretariat has invited departments and community associations to inform it of innovative ways that would enable the federal government to reach and serve its clients better. The pilot projects described below are concrete examples of effective partnership between the federal and provincial governments and the communities.

The Commissioner of Official Languages has welcomed these commitments.

Examples of achievements

Western Economic Diversification Canada has adopted a strategic direction aimed at giving French-speaking communities in the West the tools and mechanisms they need to take charge of their economic development. The four main thrusts of this strategy are: the presence of a Francophone economic development agency in each Western province; access to capital; development of the tourism sector; and enhancement of entrepreneurship.

Also, Human Resources Development Canada, in its *1999 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report*, studied the use of the official languages in the context of assessing employment benefits and support measures. The Department used client surveys, discussion groups and review of documents to determine the extent to which services and programs had been offered to clients in the language of their choice. Under the terms of the co-management agreements, Human Resources Development Canada continues to offer labour market programs and services that comply with the *Act*. Provinces and territories that have signed transfer agreements have made a commitment to offering programs and services in both official languages in areas where there is significant demand.

The first anniversary of the Fontaine report and the implementation of most of its recommendations coincides with the publication of *Full Sail Ahead*, which reports on the main interdepartmental achievements of the key players in official languages (Canadian Heritage, Department of Justice Canada, the Privy Council Office, Industry Canada, Human Resources Development Canada and the Treasury Board of Canada Secretariat). This publication gives information on the commitment by federal institutions to promote Canada's linguistic duality.

On March 21, 2000, the President of the Treasury Board tabled this publication when she appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages. With respect to the recent government initiatives in the area of promoting linguistic duality, she stated that:

> *I am sure that you will agree when I say that we need to discuss and reflect on this subject in greater depth, both among policy-makers and among the public as a whole. The Treasury Board has benefited greatly from working with many different individuals on this file. We have recently received innovative comments and input from a variety of sources, such as the reports provided by the task forces chaired by Mr. Yvon Fontaine, by Mr. Donald Savoie and by Senator Simard. This type of exchange is a vital part of good decision making.*
> (The Honourable Lucienne Robillard, President of the Treasury Board)

Modernization of service delivery

The demands of the economy, the development of new technology and globalization are transforming communications between people and communities, as well as the way in which governments serve their citizens.

> *Increasingly, success in the global economy depends on human talent – our ability to learn, to act and adapt quickly to new opportunities, to develop new ideas, to make new discoveries. A comprehensive strategy seeks to ensure that all citizens are included. A comprehensive strategy requires a commitment to opportunity, diversity and inclusion, and equally to creativity.* (The Rt. Hon. Jean Chrétien, Prime Minister of Canada, *The Canadian Way in the 21st Century, Key Initiatives*, May 31, 2000)

Innovative models for service delivery in both official languages pose new challenges for the Government of Canada and have repercussions for the communities. Given the importance of the use of the Internet, the federal government must clearly state its intentions and have a consistent strategy with a suitable monitoring mechanism, to increase the volume of texts in French in its areas of jurisdiction. It must also increase the initiatives to promote *La Francophonie* and multinational co-operation.

Recent progress in information technology is making it possible to use service-delivery methods that were unthinkable 20 years ago. Implementing those methods, however, demands substantial initial investments. The model of citizen-centred service delivery that the federal government intends to establish combines electronic technology with an integrated horizontal and vertical management structure in order to provide quality service. It offers users continuous access to the full range of government institutions and includes the use of the Web to strengthen the federal identity.

Citizen-centred approach

The federal government is implementing a new government-wide approach based on an intuitive and integrated model of program and service delivery. As indicated above, the Internet will from now on be one of the preferred service-delivery tools. While there is nothing new about publishing information in both official languages, use of electronic media requires more attention to the language aspects of technology and the software interfaces with the Web.

The most basic need is that Internet users be able to enter any government site and navigate in it in the official language of their choice. It should also be easy to move from one language to the other at any time, or to view the same information in the other language. Thus it is important to incorporate navigation tools to facilitate this choice on every Web site page, not just on the home page and the contents page.

Thanks to information technology, institutions subject to the *Act* have already done a great deal of innovative work to improve their internal operations and make their services more effective. The next step will be to solidify these achievements by taking a structured approach. In applying the Treasury Board *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks*, the designers must ensure that the content and presentation of all government main sites and sub-sites comply with the requirements of the *Act*.

By acting as a leader in this field, the federal government intends to stimulate growth and electronic commerce, thereby helping to make Canada an attractive place for business people and investors interested in a rapidly expanding electronic market.

Government On-Line Initiative

The goal of the Government On-Line Initiative is to serve Canadians better by increasing the amount of information available through the Internet and improving general access to the vast resources offered by federal institutions.

The Government of Canada made an important commitment in the fall 1999 Speech from the Throne.

> *The Government will become a model user of information technology and the Internet. By 2004, our goal is to be known around the world as the government most connected to its citizens, with Canadians able to access all government information and services on-line at the time and place of their choosing.*
> (Mel Cappe, Clerk of the Privy Council and Secretary to the Cabinet)

Under the direction of the Secretariat Advisory Committee, the Information Management Subcommittee is supporting this initiative in developing policies and terms and conditions that will facilitate its effective implementation government-wide.

During the year under review, representatives from 28 departments and agencies met to discuss the framework for the project and the deliverables, and to ensure harmonized implementation. Ready access to Government of Canada information via the Internet (Government On-Line) is one of the aspects of the extended electronic service-delivery model.

Representatives of the Secretariat's Official Languages Division have participated in a number of meetings on the Government On-Line Initiative, where they were able to provide advice to the Advisory Committee. In this way they ensured that the standards respected the official languages requirements. During the review year, the Official Languages Division played a similar role in connection with the "common look and feel" initiative, the goal of which is to establish standards for the presentation, structure and visual continuity of the government's electronic sites.

Single window: Bringing people and technology together

Canadians are entitled to expect the government to provide them with information and services in a way that is accessible, user-friendly and consistent, and to have this information available to them in both official languages. Thus the Internet service initiatives must take into account the people and the tools they use. Moreover, as Canada's population ages, the demand for government services is growing.

To achieve this objective, the government must adopt a horizontal service-delivery structure. The Treasury Board of Canada Secretariat is contributing to the initiative to make government Web sites more user-friendly and more effective. With the Internet, the government can create a "single window," providing direct access to a vast range of programs and services from any personal computer or appropriate computer device.

In June 1999 the government's main Web site, the Canada Site (www.canada.gc.ca), was relaunched; it now meets the new "common look and feel" standards. The site, operated by Public Works and Government Services Canada, now displays a single window for all government information. In its directory lists, the Canada Site contains links to some 450 main sites or sub-sites, directly linked to the programs and services of over 160 federal institutions.

Delivery of information services will be further improved thanks to an integrated search system for all government sites. The Government Information Locator Service – a reference index intended for the creation of a catalogue of government information holdings – can be used for specific government-wide searches by field, and to obtain information on documents available on the Internet or in other media.

Results for Canadians

A great deal of work has been done in recent years to put the Treasury Board as management board philosophy into practice. Such initiatives as Modernizing Comptrollership, Government On-Line, Improved Reporting to Parliament, and Program Integrity clearly illustrate the efforts being made to modernize federal government management practices.

With a view to improving services to the people of Canada, the President of the Treasury Board announced on March 30, 2000, the new management framework that will guide the federal government (*Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*). This document marks a major milestone in the evolution of the Secretariat.

Whether it is for service provided directly to the communities or measures to promote the development of those communities, it is federal employees who, individually and collectively, are the main agents of positive change. The revitalization of the Official Languages Program must be accomplished as much internally as externally. According to the President of the Treasury Board, "Responsive government means putting the needs of citizens first."

Thus official languages must be integrated in the exercise of leadership in the Public Service and in decision making; this approach is in keeping with the government's main management commitments.

Chapter 2
The Official Languages Situation in the Institutions Subject to the *Act*

The *Official Languages Act* applies to some 178 institutions. By means of annual reviews, these institutions report on the way they are fulfilling their obligations. These documents deal with the capability of offices and service points that must provide service in both official languages, the means used and measures taken to create and maintain a favourable work environment, the Anglophone and Francophone presence on the staff, the results of innovative projects to advance the Program, and any other information that enables the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) to account for delivery of the Official Languages Program. In the institutions, the official languages champion provides leadership in daily activities and makes sure that internal decisions take official languages obligations into account.

Overview

As indicated under each of the headings below, the official languages situation in the institutions remains satisfactory overall, but improvements still need to be made.

Compared to the previous year, the public service staff has been reduced by nearly a quarter, partly because of the transformation of Revenue Canada (a department for which the Treasury Board was the employer) into an agency that no longer reports to the Treasury Board.

In general, Canadians can obtain services in the official language of their choice in places where this is required by the *Act*. There are still deficiencies in some offices, however, regarding the active offer of service and communications with the public.

As for the creation of a work environment conducive to the use of English and French in bilingual regions, although the infrastructure (work instruments and professional training among other things) is in place, this major objective has not been fully achieved. Bilingualization of the computer systems and some communications with the employees in the regions also remain problem areas. Finally, it is important that the second-language skills of senior management be improved.

The participation of Anglophones in the federal Public Service in Quebec has improved slightly but remains low, although they are well-represented in the Crown corporations and other agencies.

Service to the public

The *Act* sets out the language obligations of subject institutions for their national headquarters as well as their offices and service points within the National Capital Region. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* detail the circumstances in which the institutions and their offices are obliged to offer their services to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad.

On March 31, 2000, 28.7 per cent or 3,410 of the 11,872 offices and service points in Canada were obliged to provide service to the public in both official languages. This information is stored in an official directory called "Burolis." The public has access to this directory, which is regularly updated, through the Secretariat's Web and Publiservice sites.

Figure 1 shows the percentage distribution of federal offices obliged to offer their services in both official languages, according to the types of rules that apply.

Figure 1

Distribution of bilingual offices and service points in Canada, by type of regulation applicable, as at March 31, 2000

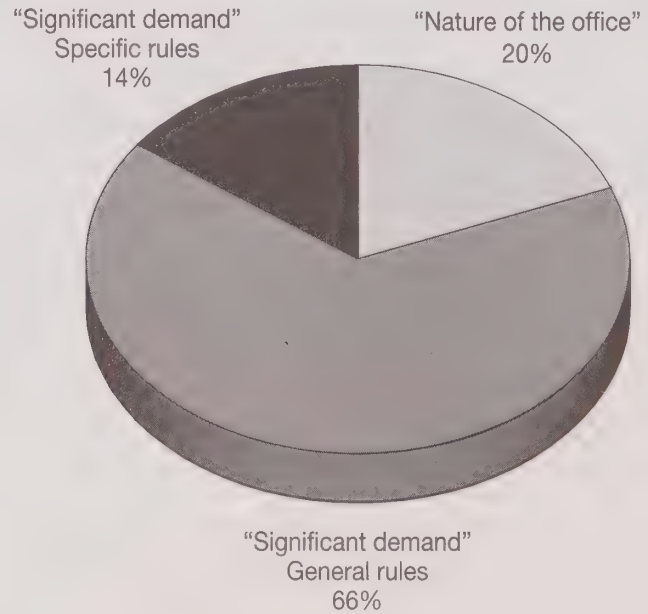
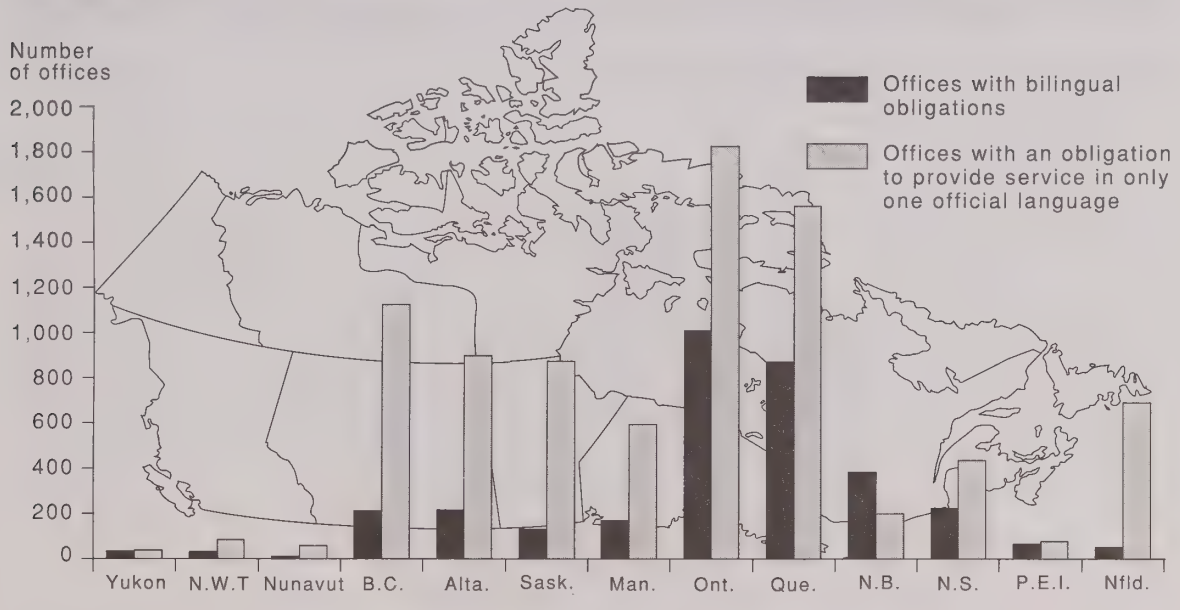


Figure 2 illustrates the distribution by province and territory of federal offices and service points required to provide their services in both official languages in relation to all federal offices. When an office must provide bilingual service, it displays a visual symbol clearly indicating that members of the public may choose the official language they prefer when they request service at the counter. Telephone greetings are given by bilingual personnel, so that the public can be served in the official language of its choice.

Please note that since the creation of Nunavut, its offices have been integrated into Figure 2.

Figure 2

Distribution of offices and service points in Canada



Where prescribed by the *Act*, service to the Canadian public is provided by bilingual personnel in federal offices and service points that are required to provide service in either official language. The number of these offices and service points has remained relatively stable despite organizational changes.

The pool of bilingual employees in the Public Service has declined from last year (see **Statistical Appendix**, Table 2), although there is still an excess of 2.3 per cent of bilingual employees over the existing number of bilingual positions. Yet 11.9 per cent of the incumbents of bilingual positions do not meet the language requirements of their positions (Table 4). Given these circumstances, the onus is on the institutions subject to the *Act* to take the measures necessary to fulfil their official languages obligations.

On March 31, 2000, there were 26,766 incumbents of bilingual positions (52.9 per cent of all bilingual positions) who had the duty of providing service to the public in either official language. Compared to the previous year, the number of bilingual positions assigned to serve the public has dropped by 5,576 (27.4 per cent) because of a reduction in the size of the Public Service in 1999–2000 (Table 6). This decline is largely due to the creation of the Canada Customs and Revenue Agency.

Almost all (97.9 per cent) of the bilingual positions assigned to serve the public require superior or intermediate proficiency in the other official language (Table 7). Most of the incumbents of bilingual positions (nearly 90.6 per cent) had superior or intermediate proficiency in their second official language.

Figure 3

Breakdown of all institutions subject to the *Act*

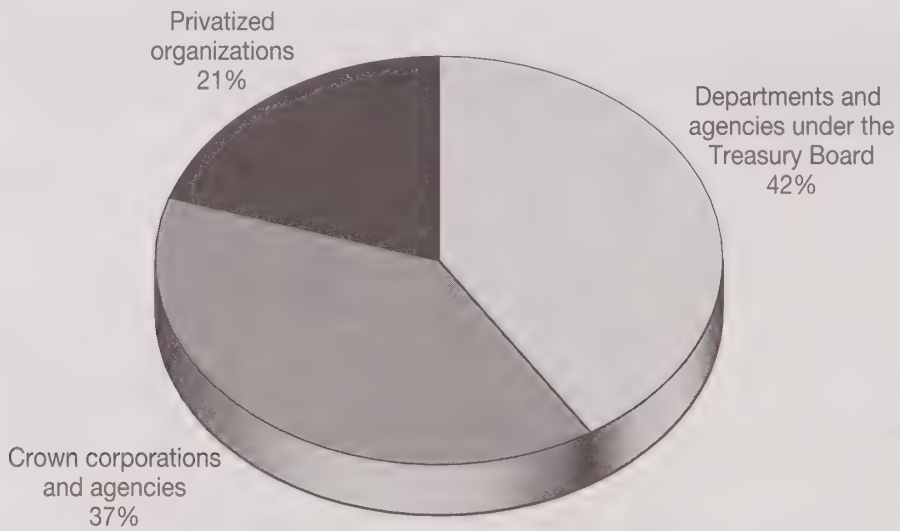


Figure 3 shows the breakdown of all institutions that are obliged to provide service to the public in both official languages.

Offices designated as bilingual in the institutions concerned must take the necessary measures so that clients may choose the official language in which they want to be served.

Despite all the efforts made to offer service in the approximately 3,410 federal offices designated as bilingual for service to the public, there are still some deficiencies with service in French, particularly on the telephone and in person.

Special studies by the Office of the Commissioner of Official Languages of federal offices designated as bilingual

The Office of the Commissioner of Official Languages released a series of reports on offices and service points designated to provide service to the public in both official languages. Some 13 per cent of all offices and service points were visited between 1997 and 2000.

In light of this information, the Treasury Board of Canada Secretariat followed up with the institutions in question, which have begun to take corrective action and reported on it in their annual review on official languages. The Official Languages Division will continue actively to monitor the institutions concerned, particularly by means of regular inspections to check whether high-quality services are being provided in both official languages. Targeted action has been taken to encourage institutions with poor results to make the necessary corrections as quickly as possible. The Secretariat has also launched a campaign to raise the awareness of managers and employees regarding service to the public in both official languages. Finally, the Secretariat will increasingly use surveys and other quantifiable measures to assess client satisfaction, notably with the active offer of services.

Language of work

The President has decided that the increased use of both official languages in bilingual regions will be a priority for the coming fiscal year. This is also one of the objectives of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages. As employer, the Treasury Board has the overall objective of developing the best Public Service in the world. That necessarily means a truly bilingual work environment, respectful of the language rights of its staff in regions designated as bilingual for language-of-work purposes.

The institutions have been invited to step up their efforts to create a work environment favourable to the effective use of both official languages by their employees, particularly by improving the second-language skills of their senior executives and providing work tools and automated systems in both official languages. In the area of language of work, the example must be set at the top. All incumbents of senior management positions (EX) in regions designated as bilingual for language of work will be called upon to meet the CBC[5] standard by March 31, 2003. Expanding management's second-language skills should result in much greater use of French in meetings.

[5] This requirement applies to institutions for which the Treasury Board is the employer. Level C (superior) is required for reading and oral interaction. Level B (intermediate) is required for writing.

The regions with these language-of-work obligations are the National Capital Region and some other designated regions of Canada.[6] Elsewhere in Canada, the language of work is the language of the majority of the people living in the region.

Institutions in regions designated as bilingual for language of work have the following obligations:

- to provide their employees with services in both official languages, particularly personnel and central services, and with work instruments, used both routinely and generally, in both official languages;
- to supervise the employees in the official language of their choice; and
- to ensure that senior management is able to function in both official languages.

The Treasury Board policies in this area are generally well-known to the institutions, and they help to create a work environment conducive to the use of both official languages. Despite the efforts made and a number of major achievements, there is still much more to be done to create a work environment that is truly conducive to the use of both official languages.

In general, work instruments are available in both official languages. The situation is also improving for computer systems, although there are still complaints that some software is not available in French.

Language requirements for supervisors

Supervisors have a role to play in promoting the creation of an environment conducive to the use of both official languages. The proportion of incumbents who meet the language requirements of their positions declined from 82.8 per cent to 80.9 per cent during the review period (Table 10). The levels of language proficiency required have been raised, however: bilingual supervisory positions requiring superior proficiency in the second language increased by 5.5 percentage points to 42.1 per cent of all bilingual supervisory positions (Table 11).

The new *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group* (EX), in effect since May 1, 1998, strengthens the other tools created to promote a work environment conducive to the use of both official languages.

[6] The bilingual regions for language-of-work purposes include the National Capital Region, New Brunswick, parts of northern and eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group

The 1998–99 Annual Report included a brief outline of the provisions of the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*. This report provides an update of the situation as at March 31, 2000. Of the incumbents of executive positions who are required to attain the CBC level of proficiency in their second official language, 38.2 per cent had not yet met this requirement at the end of the fiscal year in review.

Still, it must be pointed out that this figure includes incumbents who are in special situations. First of all, there are incumbents who have been granted a protection period that allows them to stay in their positions until March 31, 2001, without having to meet the language requirements of their positions. After this period, they must satisfy these requirements by taking language training. There are also individuals who, since May 1, 1998, were appointed or transferred to bilingual positions on a non-imperative basis. Some of these people have received language training during the exemption period of two years: either these individuals have not yet completed their language training or, if they have completed it, their test results were not yet registered in the appropriate computer system. Over the next two years we should witness a gradual decrease in the number of incumbents who do not meet the requirements.

New initiatives

The Secretariat plans to implement the following initiatives in collaboration with the Privy Council Office, the regional councils of senior federal officials, the network of official languages champions, the Public Service Commission of Canada and the Canadian Centre for Management Development:

- an awareness campaign among managers and employees; planning meetings with the departments' senior management committees; organizing training workshops; and production of promotional material;
- the inclusion of an official languages component in the various management training programs given by the Canadian Centre for Management Development and in the orientation programs offered to new employees by federal institutions;
- the inclusion in accountability accords of the obligation for managers to maintain a work environment conducive to the effective use of both official languages and to create an organizational culture that respects linguistic duality;

- the determination through sampling of the level of use of both official languages at work in designated regions. The results of these samplings will be used as main performance indicators;
- the offer of language training to employees who may represent the future workforce.

Equitable participation

The *Act* sets out the government's commitment to the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions. The federal government has undertaken especially to ensure that both language groups have equal opportunities for employment and advancement in the institutions, and that the composition of the workforce tends to reflect the presence of both official language communities in the country.

Participation of the two groups in the Public Service has remained relatively stable for a number of years. According to the last population census data (1996), Anglophones represent 73.8 per cent of Canada's population and Francophones represent 24.6 per cent. (The first official language was unknown for 1.6 per cent of the population.)

On March 31, 2000, the proportions for all institutions globally were 71.8 per cent Anglophones and 27.1 per cent were Francophones while the first official language of 1.1 per cent was "unknown." (Table 16)

For the federal Public Service, that is, the institutions for which the Treasury Board is the employer, the participation rates for Anglophones and Francophones were 69.0 per cent and 31.0 per cent, respectively. (Table 12)

As for the institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, the participation rates for Anglophones and Francophones were 73.3 and 25.0 per cent respectively; the first official language of 1.7 per cent was "unknown." (Table 14)

Participation of Anglophones in Quebec

Federal institutions subject to the *Act* include the federal Public Service, Crown corporations and certain other organizations. Anglophones represent 13.0 per cent of the workforce of institutions in Quebec (excluding the National Capital Region). In comparison, the representation rate of Anglophones in the population of Quebec is 13.1 per cent.

Yet the participation rate for Anglophones in the federal Public Service in Quebec (Table 12), excluding the National Capital Region, is lower than the representation of English-speaking Canadians in the population of Quebec. We note, however, that there was a real increase in the participation of Anglophones in organizations for which the Treasury Board is the employer.

This slight improvement of one percentage point (7.4 per cent, as against 6.4 per cent last year) was achieved despite the fact that during the review year there was a reduction in the total number of employees in the institutions for which the Treasury Board is the employer. This decline is due largely to the fact that the Canada Customs and Revenue Agency is no longer part of the Public Service (Table 12).

In all federal institutions for which the Treasury Board is not the employer (Crown corporations, Canadian Forces, Royal Canadian Mounted Police and others), the rate of participation by Anglophones in Quebec (excluding the National Capital Region) is 15.1 per cent (Table 14).

The Quebec Regional Office of the Public Service Commission of Canada chairs the Working Group Forum, and the Secretariat and other departments interested in the participation of Anglophones are taking part. Late in the review year, the Commission, the Secretariat and a number of departments were continuing the dialogue with Anglophone associations.

The Quebec Council of Senior Federal Officials is concerned with participation by Anglophones and recognizes the importance of developing an action plan for progressively improving their participation rate.

Chapter 3
Activities Led by the Treasury Board of Canada Secretariat

Outlook

This chapter reviews the activities of the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) in 1999–2000 in relation to its role of general co-ordination and direction assigned to it by the *Act*. The Treasury Board relies on its Secretariat, in particular the Official Languages Division, to fulfil its responsibilities.

First of all, here are some of the Secretariat's achievements:

- The network of official languages champions in the departments has been strengthened.
- The network of official languages champions in Crown corporations and airport authorities has been set up.

Regarding service to the public, the President of the Treasury Board is committed to the following:

- the active offer of service in both official languages in all the offices required to provide this service;
- the improved offer of service in person, which is an essential part of delivering high-quality service;
- the provision of service of comparable quality to both language groups in all offices and service points required to provide such service, including bilingual service delivered by new communications media, such as the Internet;
- to continue the monitoring activities in the spirit of the management board approach, and workplace audits and observations in bilingual service points;
- to continue to hold workshops and intensive information sessions for managers and employees, to make them aware of their responsibilities and to disseminate promotional products; and
- the continuing provision of high-quality services – this is a matter of pride for the institutions.

In the area of language of work, although policies have been adopted, tools published and awareness workshops held, the federal government has not yet achieved all its objectives. While progress has been made, in particular in areas such as the availability of bilingual work tools, much remains to be done with respect to the use of both official languages at work by executives and senior managers, particularly in meetings. English remains in large part the language of work most used, except in Quebec.

One of the priorities of the President of the Treasury Board is to increase the use of French as a language of work in bilingual regions outside Quebec, and of English as a language of work in bilingual regions of Quebec. To that end, the Secretariat has submitted to the Committee of Deputy Ministers on Official Languages an action plan that includes the following components:

- to include in accountability accords the obligation for managers to maintain a work environment conducive to the use of both official languages, and particularly to stress the use of French through language training for employees who may represent the future workforce;
- to elicit a more visible commitment by senior management and encourage employees to exercise their right to work in the official language of their choice;
- to improve communications in both official languages between the institutions' headquarters and regional offices in regions designated bilingual; and
- to study how management practices of public service executives can be improved, in order to give new impetus to the program to raise awareness of the rights of employees.

Functions of the Official Languages Division

The Official Languages Division is focusing its efforts on the direction and strategic management of the Official Languages Program, and at the same time continuing to supply the institutions with the principles for the effective implementation of the provisions of the *Act*.

Here are its three major priorities:

- to focus the Official Languages Program on quality of service to the public in bilingual offices, and to create and maintain a work environment conducive to the effective use of both official languages in the National Capital Region and in regions designated bilingual;
- to increase institutional bilingualism and the visibility of the official languages; and
- to contribute, through support for the development of the communities, to the government objective of building a stronger, even more inclusive Canada.

The Official Languages Division favours a client-centred strategic approach, addressed to its clientele both inside and outside the Public Service. This approach is in keeping with the government's major directions and with the initiatives to restructure and make available various modes of service and program delivery. It encourages efforts in training, development and consultation throughout the country.

The mandate of the Division is to provide advice and counsel concerning the *Act* and the policies, to develop and disseminate policies, analyses and studies, to monitor the implementation of the Official Languages Program in the departments, agencies and Crown corporations, and to provide liaison with the official language minority communities.

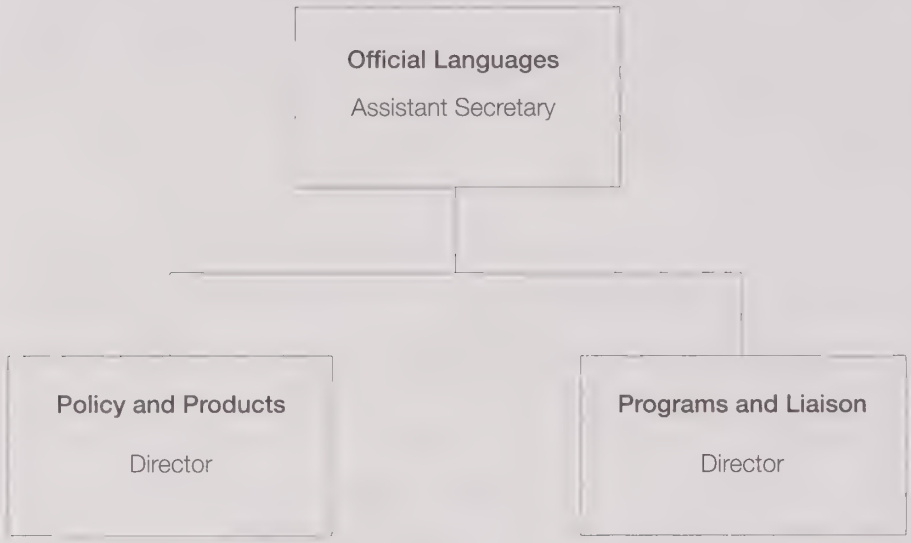
Strengthening the Official Languages Program

The Official Languages Division plays an educational and sensitizing role, among others, for the institutions and communities in all regions of the country.

The Division acts as a catalyst, ensuring that the following measures are implemented:

- promotion of best practices in official languages, in order to achieve results more quickly;
- consistent incorporation of the new requirements, particularly those concerning the linguistic profiles of executives in regions designated bilingual; and
- establishment of the network of official languages champions in institutions for which the Treasury Board is the employer.

Organization Chart and Main Activities of the Official Languages Division



- Advice and counsel concerning the *Official Languages Act*, its regulations and policies
- Support for the President in her parliamentary activities
- Information and training on service to the public, language of work, equitable participation and management of the Official Languages Program
- Compliance reports and special studies
- Design of promotional products and organization of special events, for example, the *Rendez-vous de la Francophonie 2000*, in co-operation with Canadian Heritage
- Responsibility for the information management systems
- Design and preparation of the Annual Report of the President of the Treasury Board
- Promotion of the Official Languages Program to the 178 institutions subject to the *Act*
- Analysis of the official languages annual reviews and activity plans
- Assistance and advice to federal institutions, including leadership by the official languages champions
- Liaison, consultation and data collection – official language minority associations, federal regional managers, and organizations outside the Public Service
- Co-operation with the Secretariat's multidisciplinary teams on official languages and section 41 of the *Act*
- Co-ordination of the Secretariat's activities under section 41 of the *Act*

Auditing and monitoring

Under section 46(2) of the *Act*, the Secretariat audits the implementation of the provisions governing service to the public, language of work and equitable participation in institutions subject to the *Act*. It also studies the management of the implementation of those provisions, using the results of both its own audits and the internal audits conducted by the institutions themselves. Other auditing and monitoring activities include visits to offices and service points that are obliged to serve the public in both official languages, telephone surveys and the annual reviews submitted by the institutions.

In 1999–2000 the Secretariat released the results of the audits on service to the public and language of work in the areas of grants and contributions, government transformations and language of communication between Quebec offices in regions designated as bilingual, and headquarters and the central agencies.

Audits – service to the public

Organizations that have undergone government transformations

The purpose of this audit was to ensure that the institutions in question were fulfilling their obligations regarding service to the public. The audit covered the nine Canada Business Service Centres (CBSCs) and a sample of Parks Canada offices and service points and Canada Post franchises throughout Canada.

CBSC

The audit results were as follows:

- Service to the public in the official language of its choice is part of the service standards of all CBSCs.
- Service in both official languages is generally available at all CBSCs. In Alberta, British Columbia and Saskatchewan, however, the ability to provide bilingual service is limited and service in French is not of equal quality.
- The active offer of service, on the telephone or in person at the reception counter, is not consistent in a number of CBSCs.
- Some CBSCs consider that displaying the official languages symbol is an adequate way of actively offering services.
- Federal government publications are available in both official languages.

- The Web sites of five CBSCs are bilingual, while the other four CBSCs are working to improve their sites.
- Managers, whether employed by the federal government or by other organizations, are well aware of their responsibilities for service to the public in both official languages.
- The CBSC managers judge that they do not receive enough complaints to justify implementing systematic monitoring mechanisms solely to check whether service is always offered in both official languages, particularly since the new national evaluation framework (to be used from 2000 on) will provide them with some data to this end.
- The relations established by the managers with the communities vary from province to province. This situation could become more difficult to identify because of the many regional access points now being developed.

Parks Canada

The audit results indicate that service to the public is generally available at the national historic sites and national parks. The following items clearly emerged from the audit:

- Some sites are models in every respect in providing service to the public in both official languages, both by Agency employees and by third parties acting on its behalf: Batoche, Riel House, Fort Beauséjour, Port-Royal and Grand-Pré. Other sites, however, such as Brock's Monument and Dalvay-by-the-Sea Hotel, are not at all models.
- Parks Canada employees are generally able to provide front-line service in the official language chosen by the client.
- The active offer of service on the telephone is better (83 per cent) than the offer made in person (50 per cent).
- Almost 80 per cent of national parks and historic sites have fully bilingual voice-messaging systems.
- The official languages symbol is displayed in two thirds of cases.
- Posters, signage, publications and Web sites are generally in both languages.
- As for programming, scheduled activities in both official languages are more common in the eastern provinces and much less common in the western provinces.

- Third parties acting on behalf of Parks Canada do not make an active offer of service, do not use the official languages symbol and are generally unable to provide service to the public in both official languages.
- The clause on official languages in memoranda of agreement is not respected.

Canada Post franchises

The audit results indicate that service to the public is not always available in the franchises.

- Few franchises are listed under the "Canada Post" heading in their local telephone directory.
- The active offer of service was given in 21 per cent (19/92) of the telephone calls made in the audit.
- The employees taking the calls were able to answer in the minority official language in 77 per cent of cases (71/92).
- No active offer was made in person (0/48).
- Over half the franchises visited (13/24) did not indicate that they provide service in both official languages (no symbol or sign).
- Canada Post products (posters, articles for sale and forms) are generally available in both official languages.
- According to our in-person audit sampling, service to the public is comparable in quality in both official languages in 62.5 per cent of cases.
- A number of language community representatives consider that service to the public is not of comparable quality in both official languages.

Official languages – grants and contributions

The purpose of this audit was to determine whether those federal institutions and organizations subject to the *Act* that provide grants (unconditional transfer payments) and contributions (conditional transfer payments) to non-governmental voluntary organizations for activities, projects or programs affecting both official language communities are complying with Treasury Board official languages policy.

The institutions must:

- know and apply the Treasury Board official languages policy on grants and contributions;
- monitor the inclusion of language clauses in contribution agreements with recipient organizations; and
- follow up the application of the language obligations.

The audit covered the eight federal institutions that provide the most grants and contributions to non-government voluntary organizations: Canadian International Development Agency, Atlantic Canada Opportunities Agency, Citizenship and Immigration Canada, Status of Women Canada, Human Resources Development Canada, Canadian Heritage (including Sport Canada), Health Canada and Correctional Service Canada.

In all, 152 agreements were reviewed. Of the contribution agreements, 20 per cent contained a detailed language clause, but 45 per cent did not contain one.

In general, the institutions that were audited do not take the official languages policy sufficiently into account in providing grants and contributions to non-government voluntary organizations.

The recommendations to the institutions concern the need to clarify responsibilities for implementing the policy, to disseminate information within the institution and among recipients, to take the policy more carefully into account when issuing grants and contributions, and to set up monitoring mechanisms. Regarding grants, the institutions are asked to include criteria on the subject of language.

The recommendations to the Secretariat concern the need to make managers and official languages officers in institutions more aware of the policy, the inclusion of more specific clauses in the agreements and closer monitoring of the implementation of the policy in the institutions.

The institutions and the Secretariat have already taken some concrete measures to implement the recommendations.

Audits – language of work

Last year the Quebec Council of Senior Federal Officials gave the Secretary of the Treasury Board the results of a non-scientific survey of a number of Quebec employees. According to the survey results, the Quebec employees could not use the official language of their choice when communicating with their headquarters or with the central agencies. The Board then asked the Secretariat to study the matter.

The Secretariat decided to conduct a study to determine, for each institution, the scope and causes of the problem, and to ask the employees for their views on possible solutions.

On behalf of the Secretariat, Statistics Canada sent a questionnaire to some 2,400 employees of 28 federal institutions in November 1999. Most of these employees (about 75 per cent) worked in the Montreal area. The part of the National Capital Region located in Quebec was not included in the exercise. The questionnaire covers such subjects as the use of the official languages on computer networks (such as e-mail).

Internal audit reports

The Secretariat continues to study the internal audit reports produced by federal institutions. During the year under review it received six reports from departments and agencies, and one report from a Crown corporation (the Department of Foreign Affairs and International Trade, Indian and Northern Affairs Canada, Environment Canada, Industry Canada, the Canadian Transportation Agency, Transport Canada and the Export Development Corporation). The reports relate to one or another of the objectives of the Official Languages Program, including Program management.

With respect to service to the public, the results indicate that the active offer of service, particularly on the telephone, still leaves much to be desired. Especially west of Toronto, service to the public in French is provided through contracts, and it is occasionally of poor quality.

Regarding language of work, the reports' conclusions indicate that personnel and central services are usually available in both official languages, and that work instruments are generally bilingual, although employees are often unaware that they are available in French. Problems remain in the area of supervision in both official languages, mainly because of the low level of bilingualism of some supervisors. Communications between bilingual or unilingual French regions and headquarters are still mainly in English. Meetings at headquarters and among employees in the regions are not always held in the language of choice of the various participants.

As to equitable participation and Program management, no major problem was noted in the audits.

All published reports are available at the following addresses:

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_e.html
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_e.html

Monitoring – study of the annual reviews

The institutions provide information on the evolution of the Program in their annual reviews. These reviews are among the means used by the Secretariat to fulfil its monitoring responsibilities.

Under the proposed framework, the institutions must account for results achieved and measures taken under the three Program components, as well as for its administration, and, on request, must prepare action plans with commitments. The institutions must also provide information on the manner in which the official languages obligations have been taken into account in initiatives relating to government transformations.

A number of findings were made in studying these reviews for the report period:

- The annual reviews show that the institutions have reacted to the studies and follow-ups from the Treasury Board of Canada Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages and that they are searching for a way to act on them.
- The reviews do not contain enough real measurements of client satisfaction.
- The institutions are monitoring implementation of the static aspects of language of work fairly well, but they do not have enough information or enough control over the dynamic or transactional aspects of language of work.
- As to equitable participation, the institutions seem to be well aware of the importance of monitoring, particularly the low participation of English-speaking Canadians in a number of federal institutions in Quebec.
- Most of the institutions are concerned about the bilingual capability of Executive Group (EX) members and are planning language-training measures to have the incumbents meet the requirements within the deadlines.
- The internal audit and evaluation mechanisms are not used enough to measure compliance with the official languages obligations.
- In general, the institutions are now paying special attention to transformations – privatizations, transfers or withdrawal of federal responsibilities – that may have repercussions on official languages.
- The presence of official languages champions in the institutions is beginning to affect accountability for official languages.
- A number of institutions reported on interesting initiatives.

Information and training

Under the *Act*, the Treasury Board has the task of informing the public and the employees of institutions about the government's language policies. Whether it is for service to the public or language of work, it is necessary to continue speaking in practical and convincing terms to senior management, middle managers and employees to remind them of official languages requirements and make them fully conscious of their rights and responsibilities in this regard.

It is essential to make certain that employees who provide service to the public, especially those in reception areas, are well aware of their language responsibilities, apply them and have on hand the tools they need to fulfil their obligations properly. The employees must be made more aware of their responsibilities so that they consistently and actively provide high-quality service.

Courses, workshops and sessions on official languages

During the year under review, the three-day orientation course on the Official Languages Program was given four times to a total of 72 employees in a number of headquarters in the National Capital Region. Presented in co-operation with Training and Development Canada, this course includes case studies and gives a full description of the Program and its evolution. Adapted to the needs of the community, the course will continue to be given in 2000–01 in all regions of the country.

Specially tailored sessions on delivering service to the public and on language of work, particularly for executives, were given to a total of 208 managers in Regina (40), Saskatoon (30), Calgary (56) and Edmonton (82). The evaluations were very positive. Awareness sessions on the Official Languages Program were also given to about 50 participants in the Management Trainee Program at the Canadian Centre for Management Development.

The Official Languages Division also gave specially tailored sessions on delivering service to the public: four to national parks personnel (52 participants) and 10 to customs officers in southern British Columbia (90 participants). Five sessions on language of work were also given to Correctional Service Canada (80 participants).

Three official languages sessions were given to the Farm Credit Corporation: one session to the senior management committee, one to the managers in the corporate sector and one to employees who are in direct contact with the public. In 2000–01 the Corporation will continue to give managers and supervisors intensive half-day workshops on various aspects of delivering service to the public.

Some institutions have also given courses to their staff. Public Works and Government Services Canada has set up a three-hour course to meet its operational needs.

Workshops designed by the Secretariat for front-line employees will be given in offices required to provide service to the public in both official languages in Nova Scotia, Manitoba, British Columbia, the Yukon and Ontario.

Changes to the blue pages of telephone directories in Canada

The blue pages of local telephone directories are an important means by which the federal government ensures visibility for its programs. These pages now combine municipal, provincial and federal services.

In the past, the blue pages entries were often identical in both languages, such that members of the communities were unable to determine the federal offices providing service in both official languages.

During the year under review, the interdepartmental committee composed of representatives from the Secretariat and Public Works and Government Services Canada made an agreement to identify bilingual federal services better in local telephone directories. According to this agreement, the letters "bil" will precede each telephone listing, whether it contains one or several telephone numbers. In cases where a listing contains several telephone numbers, only those numbers where bilingual service is actually offered to the public will be preceded by the letters "bil." This change was already made during the pilot projects of the review of the blue pages.

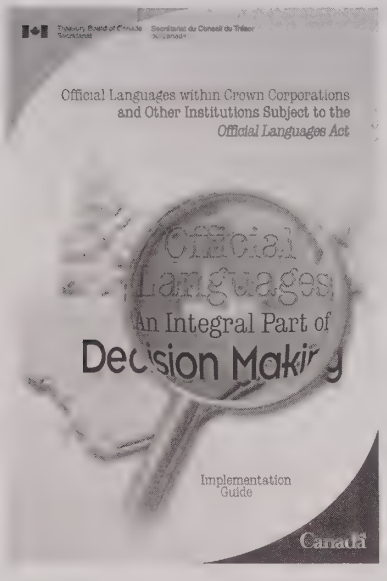
Advertising and other initiatives



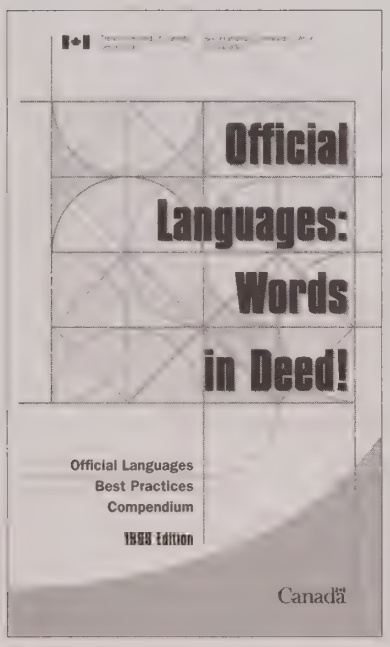
During the year, the Secretariat developed a number of information tools for federal institutions. Readers are invited to consult them. They can be accessed through its Web site. Here are some examples:

- A poster on availability of service in both official languages. It promotes the active offer of service while giving more visibility to the bilingualism required of the institutions. It encourages managers and employees to continue offering service to the public actively and fairly in both official languages. The poster and a covering letter were sent to the managers of the offices and service points with obligations to provide service in both official languages.

- In co-operation with 19 federal institutions, production of a video on service to the public entitled *Official Languages ... A Matter of Service* as a training and communication tool. By highlighting innovative services, the video, along with teaching materials, can be used to raise awareness and promote positive attitudes toward service in both official languages. This video will be distributed to all institutions in 2000–01.



- The publication entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making* (one version for departments and another for Crown corporations). This communication tool, which invites the champions to provide effective leadership for official languages in their institutions, includes a detachable "champion's checklist" – 10 significant results taken from the 36 activities presented in the document. This guide was launched at a regular meeting of champions held in Winnipeg in February 2000, attended by the President of the Treasury Board and the Commissioner of Official Languages.



- An interdepartmental review of achievements entitled *Official Languages: Full Sail Ahead*, on the follow-up to the recommendations of the Fontaine and Savoie reports.

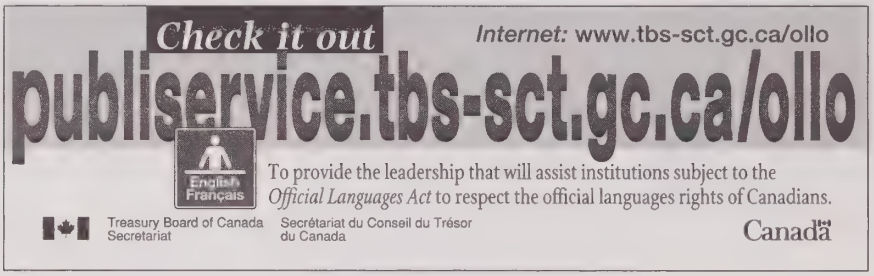


- A compendium of best practices entitled *Official Languages: Words in Deed!* includes case studies of practices already implemented in 26 departments and Crown corporations. Divided into five categories, the compendium gives preference to practices that are applicable to practically all situations.

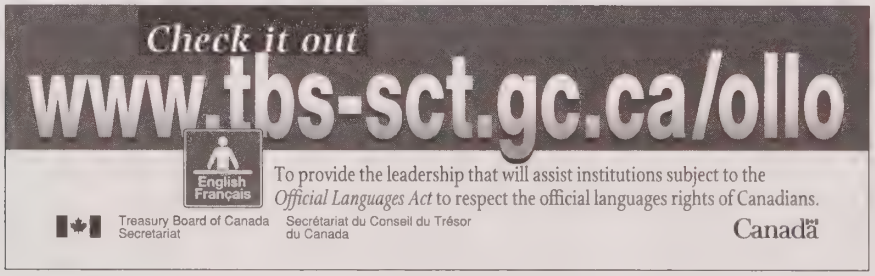
- Development of a new program of workshops on ways to offer service actively in both official languages for managers and front-line employees in regions.
- Development of a sensitization module on official languages and linguistic duality for management trainees.
- An awareness campaign for institutions subject to the *Act*, to find better ways to communicate effectively with all personnel in the institutions.
- General-interest advertising in community media.

Official Languages Web site

The Official Languages Division Web site is now in its third year of operation, and the number of visitors has grown. The site is aimed at both clients of the Public Service (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo) and the general public (http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo).



This relatively new technology makes it possible to bring the communities closer together and to reach all groups in society without a cumbersome infrastructure. This means of access to information is contributing to the unified approach to on-line delivery of products and services to Canadians advocated by the Government of Canada under the Government On-Line initiative.



The information collected, updated as developments occur, is a tool for implementing the Act. It is also interactive, so that more details can be obtained if necessary.

Thanks to hyperlinks, one can also have access to information offered by partner organizations, for example, the information that the communities make available to the public on the Internet. The site also announces new products for its partners, such as the creation of "Querium," a new bilingual querying module that uses Termium Plus, from the Translation Bureau of the Government of Canada, for terminological research.

Users can consult and download Secretariat publications, including the last 11 annual reports of the President of the Treasury Board on official languages and the annual reports of the partners, including the Privy Council Office, the Department of Justice Canada, Canadian Heritage and others.

Increasing French content on the Internet

The Internet is having a profound effect on the delivery of federal government services, development of the knowledge economy, the digital revolution in communications and Canadian society in general. The Government of Canada is using a consistent strategy and targeted investments to ensure that the guiding principles for developing the Canadian information highway take Canada's linguistic duality into account.

In August 1999, the Commissioner of Official Languages released two studies on linguistic duality and the Internet. The first, entitled *The Government of Canada and French on the Internet*, deals with the use of the Internet in 20 federal institutions. In it, the Commissioner stresses the urgency for the Government of Canada to take more targeted action to increase the French content on the Internet.

The Deputy Minister of Canadian Heritage was mandated by the Clerk of the Privy Council to co-ordinate the government's December 1, 1999, response to the report's 22 recommendations. In its response the government reiterates the position it had stated in the Speech from the Throne that its primary objective is to create and disseminate Canadian content in both official languages for the benefit of all Canadians.

Increasing French content on the Internet is one of the four priorities of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages. This committee observes the follow-up to the recommendations. It acts together with the Information Management Subcommittee. An interdepartmental task force reporting to the Committee has also been formed to:

- decide on the action that must be taken in connection with the government's response to the study by the Commissioner of Official Languages;
- analyze new government Internet initiatives to ensure that they are consistent with the objectives set by the *Act*;
- study the possibility of proposing new initiatives to increase the presence of French on the Internet;
- report regularly to the Committee of Deputy Ministers on Official Languages on the follow-up to the government's response to the Commissioner of Official Languages;
- keep the Commissioner of Official Languages informed of progress in this matter; and
- exercise a right to review initiatives created in parallel in order to analyze their impact on the strengthening of the French presence on the Internet.

The Commissioner received the government's joint response favourably.

The second study, *Use of the Internet by Federal Institutions*, recommends that the Government of Canada develop a consistent strategy and more targeted action concerning the use of the Internet. It also addresses the quality of the French on federal Web sites. A follow-up report confirms that many technical problems have been solved. There are still problems, however, with respect to the language obligations, for example, the non-compliance of some Internet addresses (URL or filename) with the *Act*, the occasional failure to disseminate information simultaneously in both official languages, and the poor quality of French on some sites of institutions subject to the *Act*. These problems are now being resolved.

The Secretariat is aware that it is important to ensure that French takes its rightful place, and that French-speaking Canadians have the opportunity to use the Internet. In this context, the Canadian message in favour of linguistic duality, including the Internet, is heard more and more.

Support, consultation and co-operation mechanisms – management tools

The Secretariat's activities with various stakeholders in the area of official languages are essential elements for effective implementation of the Official Languages Program in the institutions. Some departments, however, play important roles in this area owing to their specific mandates.

As a result of important restructuring undertaken by the federal government in the early 1990s, various studies noted a weakening of the official languages network. Throughout those years, the members of the official languages network experienced turbulent periods of reorganization, mergers with various organizational entities (mainly in the human resources sectors) and reductions in resources. The 1996 Sussex study noted this situation. In March 1998, the study by the Management Research Centre confirmed this weakening.

A more recent special study was aimed at determining the characteristics of the official languages network in 2000 and comparing it with that which existed in 1996, at the time of the Sussex study. It reached conclusions similar to those of the first two studies and made eight recommendations advocating a reaffirmation of Treasury Board's active influence in order to strengthen the Official Languages Program among managers and employees.

The Secretariat reacted by emphasizing the strengthening of the official languages network and renewal of the Official Languages Program in departments and other government organizations.

For example, in 1999–2000 a network of airport authorities was formed. After their institution was privatized, those responsible for official languages in those organizations found themselves isolated. The Secretariat discussed with them the possibility of setting up an advisory committee of privatized airport organizations subject to the *Act*. Also, the various official languages advisory committees supported the Secretariat's approach by studying the major challenges of the day, including how to enhance the visibility of official languages in headquarters and the regions, the new language requirements for Executive Group members, the availability of service to the public and information technology. Meetings were also held regularly between the Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages.

Sensitization in institutions subject to the *Act* – the advisory committees

In recent years the Secretariat has set up effective networks providing better support for the Official Languages Program, greater consultation and better co-ordination of its implementation. The Secretariat works closely with its advisory committees. In the context of the meetings of these committees, the Secretariat carries on its regular activities: giving opinions on policies, training, producing communication products, holding meetings with the communities, and others.

Departmental Advisory Committee on Official Languages

This committee is a mechanism for consultation and communication among the key players – the Treasury Board of Canada Secretariat, the Privy Council Office, the Department of Justice Canada, the Public Service Commission of Canada, the Translation Bureau of Public Works and Government Services Canada, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages (as an observer) and the representatives of some 30 departments and agencies – concerning the issues involved in the direction of the Official Languages Program and its implementation.

Operating links have been formed between this advisory committee and the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development, the National Committee for Human Resources Development in the Anglophone Community of Quebec, and the Committee of National Section 41 Co-ordinators. These links contribute to improved horizontal integration of the communities' concerns.

The members meet regularly to discuss matters requiring the participation of all stakeholders, including the communities. For example, in the Moncton meeting on October 21 and 22, 1999, a number of exchanges were planned with the French-speaking community, particularly the *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick*.

The following are examples of achievements:

- During the year under review, a task force created by the Committee studied the matter of language training in order to improve its operation.
- This subcommittee submitted a report with recommendations to remedy the deficiencies with respect to training. The Official Languages Division and the Secretariat's Programs sectors approached the Public Service Commission of Canada, which provided $500,000 for the 2000–01 fiscal year to deal with the problem in the short term.
- The Committee's recommendations also led to the setting up of a teaching pilot project between Language Training Canada and private schools.

- In order to resolve the issue of resources in the medium and long terms, the Public Service Commission of Canada and the Secretariat took steps to examine the best way to structure the language training system to respond to immediate and future needs.

Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages

This committee is involved in the orientation and implementation of the Official Languages Program within Crown corporations. The Committee normally meets three times a year. It may also hold special or theme meetings if necessary.

To mark the Year of *La Francophonie* in Canada, this committee met in Moncton on September 16 and 17, 1999. Planned activities with members of New Brunswick's French-speaking community enabled the participants to become better acquainted with this community and with its issues and challenges.

The following are examples of achievements:

- In 1999–2000 this consultative committee formed two subcommittees: one to study the question of the active offer of service, and the other to prepare a guide to applying the *Act*.
- The report on the active offer of service will be discussed at the first meeting in the 2000–01 fiscal year. The report of the second subcommittee took the form of a guide to applying the *Act*. This guide, *Official Languages: An Integral Part of Decision Making*, mainly describes the role of official languages champions in these institutions and proposes strategic activities for promotion, information, optimization and management of official languages.

Interdepartmental Consultative Committee of Contributors in Official Languages

Another committee in which the Treasury Board of Canada Secretariat participates, this one also promotes better co-ordination for the Official Languages Program. Previously called the Interdepartmental Consultative Committee of Principal Contributors in Official Languages, now known as the support committee, it helps the Committee of Deputy Ministers on Official Languages to fulfil its mandate. Having first met to support the work of the task force on Government Transformations, the committee members then studied the follow-up to be done on the Task Force report and provided advice on this subject to the leaders of their institutions.

The committee consists of representatives of the departments and agencies that are part of the Committee of Deputy Ministers, with a core made up of the Privy Council Office (including Intergovernmental Affairs), the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Justice Canada and Canadian Heritage. To this core are added, as needed, representatives of other departments and agencies directly concerned about certain horizontal issues.

Regional Councils of Senior Federal Officials and official languages subcommittees

The Treasury Board of Canada Secretariat is also working to form official languages subcommittees under the aegis of the regional councils of senior federal officials.

These subcommittees provide a regional forum for discussing policy development and service delivery. They also serve to raise managers' awareness of official languages and support the development of the communities.

In the context of the transformation of the role of government and the modernization of federal programs and services, the Secretariat gave special attention to the current partnership projects. It wants to be certain that official languages issues are taken into account from the very start of the process of creating these new entities.

During the year under review there was consolidation of the interdepartmental subcommittees on official languages in certain areas of the country. Furthermore, in the near future, every province will have such a subcommittee.

Initiatives by these subcommittees include the following:

- The British Columbia subcommittee on official languages, and especially the regional office of the Canada Customs and Revenue Agency, which demonstrated leadership by designating the Deputy Commissioner, Ms. Barbara Fulton, as this institution's spokesperson for the Year of *La Francophonie* in Canada. To mark this event, the Agency agreed to fund the updating of a video entitled *Une francophonie à découvrir*, produced by the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* (FCFA). The revised video now takes into account the data from the latest census (1996) and includes the territory of Nunavut. It was presented as part of the Eighth Francophone Summit in Moncton, and the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* distributed it in Canada and abroad. The Agency also published brochures in co-operation with the country's Francophone communities and the FCFA.

  All these publications are available at the following address:
  http://www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie

- The Manitoba official languages subcommittee worked on a federal-provincial-municipal partnership project that is to set up "single windows" for the French-speaking community in community service centres. This decision arises out of the recommendations of the Fontaine and Savoie reports, and those of the Chartier study (*Above All, Common Sense*) on service in French in urban and rural communities with strong concentrations of Francophones. The Official Languages Division and Service Canada, an initiative of the Treasury Board of Canada Secretariat, helped develop this pilot project in Manitoba. The sum of $400,000 was approved to establish single windows in two of the six localities under consideration. The contribution agreement with the sponsoring department (Canadian Heritage) has been signed, and the Saint-Boniface and Notre-Dame-de-Lourdes centres will open in 2000–01.

Departmental official languages champions

Following a decision made in March 1998, a Treasury Board directive asked each institution for which it is the employer to appoint a senior official (at the assistant deputy minister level) to serve as official languages champion. Champions provide leadership, particularly among their colleagues on their institution's senior management committee, in ensuring that internal decisions take official languages obligations into account. The champion's role is to make official languages more visible and ensure that the obligations for institutional bilingualism and the commitments relating to the vitality of the communities are respected.

Meetings of champions are an opportunity to discuss challenges and issues in implementing the Official Languages Program, such as active offer of service, language of work and other matters raised in their institutions.

Following the Prince Edward Island meeting, progress was made in some matters, in particular the development of the community's ability in the area of information and communications technology, and federal support for the finals of the 2001 Acadian Games. The province's Minister responsible for Francophone Affairs, Mitch Murphy, is also interested in exploring with the federal government the possibilities of working with other departments in implementing the province's new *French Language Services Act*, given Royal Assent in March 2000.

The departmental official languages champions meet regularly. A first meeting was held in Summerside, Prince Edward Island, and a second in Winnipeg. The President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, the Secretary of State (*Francophonie*), the Honourable Ronald Duhamel, and the Commissioner of Official Languages, Dyane Adam, took part in the second meeting. Here are some observations by the departmental champions:

The champions' network allows better circulation of information among the champions and in the departments. (Marlene Levine, Assistant Chief Statistician, Statistics Canada)

The champions' meetings make all the difference, especially in raising awareness with the department's Senior Management Committee. (Sharon McKay, Director General of Human Resources, Agriculture and Agri-Food Canada)

Bilingualism is a powerful asset in the context of the globalization of markets. (Diane Vincent, Associate Deputy Minister, Industry Canada)

It is crucial for members of senior management to practise what they preach and for them to seize every opportunity to ensure that employees feel comfortable using either official language at work in the regions designated bilingual for that purpose. (Michel Cardinal, Assistant Deputy Minister, Public Works and Government Services Canada)

Given the leadership role conferred on the Treasury Board of Canada Secretariat by the Official Languages Act *with respect to service to the public and language of work, it is important for me as official languages champion fully to meet the requirements of the* Act." (Guy Bujold, Assistant Deputy Minister, Treasury Board of Canada Secretariat)

Official languages champions in Crown corporations

During the year the Official Languages Division also invited each Crown corporation and institution for which the Treasury Board is not the employer to appoint a senior official to be responsible for official languages. These champions play a role similar to that of the departmental champions. This second network of champions met in Ottawa and Winnipeg, and it plans to meet again in spring 2001 to discuss challenges and objectives in implementing the Official Languages Program. The participants had an opportunity to meet with representatives of the communities and members of official languages subcommittees. Here are several observations from those champions:

Working in a bilingual environment brings us closer together. (Charles Freedman, Bank of Canada)

In its most general sense, "respect" unquestionably means creating a work environment that offers the employee the possibility of being fully integrated. This integration cannot come about without the appropriate conditions to permit the employee to express himself or herself in the official language of his or her choice. (Charles E. Brian Legris, Vice-President, Human Resources Division, Royal Canadian Mint)

Beyond the rights and obligations it confers on federal organizations, the Official Languages Act *requires a commitment from each of us. This is the only way in which the objectives of the Act can be achieved. The objectives of the Act are never achieved once and for all; we must always and again continue to work wholeheartedly to achieve them.* (Manon Brassard, Director General, Immigration and Refugee Board)

The meetings of champions are very effective. They represent a unique forum in which one can exchange viewpoints, discuss best practices and, even better, find something inspirational. (Laurie Jones, Director of Communications and Public Affairs, Canada Deposit Insurance Corporation)

Airport authority committee (privatized agencies)

This committee consists of the official languages co-ordinators of airport authorities at airports where there is a significant demand for service to the public in both official languages (the country's main airports). It meets once a year, and its main objective is to discuss delivery of service to the travelling public that must be provided in both official languages.

Here is a statement by the President and Chief Executive Officer of the Greater Toronto Airports Authority, Louis A. Turpen:

> *The Greater Toronto Airports Authority is committed to offering our users a superior level of customer service, which includes the availability of staff to assist persons in their official language of choice.*

Standing Joint Committee on Official Languages

This parliamentary committee of members of Parliament (House of Commons) and senators (Senate) is responsible for monitoring application of the *Act* and of the regulations and instructions issued pursuant to the *Act*, and for reviewing the reports to Parliament by the Commissioner of Official Languages, the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage. Besides these, other witnesses, such as senior officials and community representatives, are also invited to appear.

The President of the Treasury Board appeared before the committee on March 21, 2000. She pointed out that the Treasury Board plays a key role in implementing the *Act*, and explained the importance of official languages in government transformations. On this occasion the President presented the brochure entitled *Full Sail Ahead*, which describes the management tools produced and stresses the spirit of renewal pervading the Program.

The committee asked the Secretariat's Assistant Secretary for Official Languages to appear on March 28, 2000. The Assistant Secretary gave the committee data on the linguistic profiles of executives (EX) and described their role with respect to language of work in regions designated as bilingual.

Reaffirmation of linguistic duality and *La Francophonie*

Canada is recognized as a leader for the quality and vitality of its two official languages. Our linguistic duality promotes Canadian unity and characterizes Canadian identity. The federal government has reiterated its commitment to linguistic duality a number of times and in various ways, whether through statements by the Prime Minister of Canada, the Right Honourable Jean Chrétien, or by federal initiatives proposed with a view to enhancing the profile of Canadian *Francophonie* outside Quebec.

One million Francophones live in Canadian provinces and territories outside Quebec. Although they are confronted by the omnipresent American culture and the rapid development of new technologies, they continue to make a significant linguistic, cultural, social and economic contribution, which constitutes an integral part of our country's distinct character.

The provincial and territorial ministers responsible for Francophone affairs had the idea of proclaiming a Year of *La Francophonie* in Canada (March 1999 to March 2000) to mark the contribution and the vitality of these communities. Each year on March 20th, the *Journée internationale de la Francophonie* celebrates the contribution of Francophones to the development of a country proud of its linguistic duality, whose success is more than ever based on dialogue and openness across the country.

Activities in which the Secretariat participated as part of the Year of La Francophonie *in Canada*

Les Rendez-vous de la Francophonie (March 13–24, 2000)



The Hon. Lucienne Robillard, President of the Treasury Board

In March 2000, the *Rendez-vous de la Francophonie* and the closing ceremonies for the Year of *La Francophonie* in Canada highlighted the government's commitment to linguistic duality.

The President of the Treasury Board invited Francophiles and Francophones from federal institutions in the National Capital Region to kick off the *Rendez-vous de la Francophonie*. The event took place on Monday, March 13, 2000, under the heading "*La Francophonie en personne*," with over 500 guests at the National Arts Centre in Ottawa.

Organized by the Secretariat in partnership with Canadian Heritage and other institutions, this event was held to support and highlight all activities and celebrations over the last days of the Year of *La Francophonie* in Canada across the country.

Prominent guests helped make the official launch of this event a success. They included Guy Provost, an actor from Hull who has made his mark in Canada and abroad; Robert Dickson, a Franco-Ontarian poet from Sudbury; and His Excellency René Fidèle Rajaonah, Ambassador of the Republic of Madagascar and dean of ambassadors from French-speaking countries to Canada. On this occasion the Minister of Canadian Heritage also awarded the three prizes in the poetry competition for federal public servants.

> *Canada's linguistic duality is part of the Canadian identity – and the Canadian soul. Our desire to preserve and promote this duality reflects a willingness to respect the past and each other. It is an acknowledgement that Canada is not a monolithic society that speaks with one voice – and never has been. After all, we live in a diverse country, and this diversity of experience has helped to foster a sense of openness and tolerance that has become part of our quality of life, just as important as our democratic institutions, social programs and the health of our economy.* (The President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, March 13, 2000)

Forum Initiatives 1999 (August 27–30, 1999)

The Secretariat co-ordinated the participation of Language Training Canada and the Translation Bureau in the Forum Initiatives 1999, an event approved as part of the activities surrounding the Eighth Francophone Summit. This initiative made it possible to enhance the image of Canadian *Francophonie* in the areas of information and communication technologies.

As mentioned above, the Secretariat also held meetings of the advisory committees of departments and Crown corporations in Moncton, New Brunswick, in September and October 1999.

Achievements reflecting the government's commitment to section 41, Part VII of the *Act*

Under the 1997 Memorandum of Understanding between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage (which must be renegotiated in 2000–01), the Treasury Board was given a supporting role to Canadian Heritage. That department is responsible for co-ordinating implementation of the government's commitment to the development of the communities (Part VII of the *Act*, especially sections 41 and 42).

The Secretariat's role mainly involves taking action internally (Public Service), and the role of Canadian Heritage involves taking action externally (community organizations and others). The Secretariat's 1998–2001 action plan demonstrates that commitment.

In section 41 of the *Act*, the Government of Canada commits itself to "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting their development, as well as fostering full recognition and use of both English and French in Canadian society." Active and complementary participation, especially by each of the central agencies, is of course essential to achieving the expected results.

Results of 1999–2000 action plan

Since it was designated in 1994 as one of the 28 key institutions for implementation of section 41, the Secretariat and its partners have together proposed a large number of concrete measures to enhance the vitality of the communities. Here are summaries of the measures taken:

- Addresses by the President of the Treasury Board in which she expressed the government's renewed intention to support the communities. A number of meetings between the President of the Treasury Board and minority community representatives were held in 1999–2000, both in Ottawa and in the regions.
- Invitation to the institutions and the associations of communities to suggest innovative ways for the federal government to reach and serve its clients better.
- Establishment of "single windows" for services in two Francophone communities in Manitoba (Notre-Dame-de-Lourdes and Saint-Boniface). Other "single window" projects in place in minority communities are now being studied in Quebec and Saskatchewan, as is a national project submitted by the government of Prince Edward Island, the virtual interactive forum.

- Agreement with Public Works and Government Services Canada to highlight the availability of bilingual federal services in local telephone directories.
- Meetings held in the regions to learn more about the needs of the communities and the various stakeholders, in particular federal institutions and the federal regional councils. Two meetings of departmental official languages champions in Prince Edward Island and in Manitoba, one meeting of Crown corporation champions in Manitoba, two meetings of the Departmental Advisory Committee on Official Languages in New Brunswick and in Manitoba, two meetings of the Crown Corporations Advisory Committee in Quebec and in New Brunswick, and one meeting of the Airport Authority Advisory Committee in British Columbia were held in the regions.
- Consultations with associations representing the communities as part of a project to develop a policy aimed at taking official languages requirements into account when large-scale government initiatives and programs are being developed, including service delivery and alternative programs.
- Raising awareness of the formation of official languages subcommittees under the federal regional councils, together with Canadian Heritage.
- Systematic inclusion of support for the communities in the process of analysing and following up on the annual reviews of official languages practices submitted by the institutions in June 1999.
- Activities to implement the Memorandum of Understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board concerning the application of section 41 of the *Act*. Also, in consultation with the associations representing the communities, the Secretariat has undertaken to review the existing Memorandum with a view to modernizing it.
- Revision of the performance indicators to stress the client satisfaction rate, particularly that of the communities with the implementation of the Official Languages Program, in consultation with the main community associations. The satisfaction rate is measured by means of surveys.
- Publication of the brochure *Full Sail Ahead*, which recounts various initiatives that are aimed at preserving the wealth of our Canadian identity by keeping the communities vibrant and flourishing.
- A new tool for official languages champions – a guide entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making*, which is adapted to the specific needs of departments and Crown corporations, presents a list of strategic activities.

- Incorporation of responsibilities for "support for community development" in the activities of the Programs and Liaison Group of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat with the communities.
- Support for the work of the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development. Economic and employability development groups co-ordinated by Human Resources Development Canada. Support also for the National Committee for Human Resources Development in the Anglophone Community of Quebec.
- Use of community media to disseminate information of interest to the Canadian public.
- Integration of the "support for community development dimension" in the training sessions of the Official Languages Program, particularly the Orientation to Official Languages course. In 1999–2000, more than 31 information sessions were given, providing over 484 participants with a greater awareness of Part VII, both in Ottawa and in the regions.

Conclusion

The Official Languages Program is now over 30 years old, so it is time to review its strategies and activities, and develop a renewed vision highlighting the contribution of the Canadian population, especially Francophones, from across the country.

A renewed vision must come from the highest levels of the government. It must be integrated into the political discourse and it must form a backdrop for the government's objectives and programs. Political will and strong leadership will promote communication of a vision in Canada of the coexistence of Anglophones and Francophones in the context of diversity.

Initiating a shift toward an even more open and urgent promotion of Canada's linguistic duality is part of this process. As the Prime Minister indicated in a recent document:

> *Canada's founders made the deliberate choice not to try to forge a single nation with one language but instead created a framework of accommodation among French, English, and Aboriginal peoples ...*
>
> *Canadians have learned that their two international languages and their diversity are a competitive advantage and a source of continuing creativity and innovation. Canadians are, by virtue of history and necessity, open to the world.* (The Canadian Way in the 21st Century, Key Initiatives, May 31, 2000)

English and French have shaped community life in Canada since it was founded. These two languages have served to form ties among our citizens and fashion our national identity. The Constitution states that they have equal status, rights and privileges in terms of their use in the institutions of Parliament and the Government of Canada.

During the past year the Government of Canada has made progress in achieving this equality in concrete terms, but it still has much more to do. Nothing genuine and lasting can be accomplished unless the official languages are fully integrated as a fundamental value in the federal administration, in all its relations with all stakeholders.

In the meantime, we must not presume that we can lessen our efforts. We must remain vigilant. Despite our progress, despite the identified deficiencies that we are in the process of correcting, one fact remains: if we want to conserve the shared wealth that is our linguistic duality, we cannot rest on our laurels. We must keep in mind that each of our actions and each governmental intervention should reflect our willingness to allow linguistic communities living in minority situations to flourish and remain healthy and strong so that Canada may remain the great country it is today. (The President of the Treasury Board, the Honourable Lucienne Robillard, to the Standing Joint Committee on Official Languages, Feb. 15, 2000)

During the 2000–01 fiscal year, staff responsible for auditing and monitoring functions, now reporting directly to the Office of the Assistant Secretary for Official Languages, Treasury Board of Canada Secretariat, will propose the tools necessary to evaluate better the performance of the institutions.

Revision of the policies, including the development of new policies, to meet identified needs, and the review of the tools now in place will reaffirm the government's support of the Official Languages Program.

The strengthening of the networks, particularly the network of official languages champions, the advisory committees and the communities, will definitely continue to give new impetus to the implementation of the Official Languages Program.

Renewal of the Memorandum of Understanding between the Treasury Board and Canadian Heritage will continue to fulfil the government's commitment concerning section 41 of the *Act*.

That in Canada two major linguistic communities live side by side and help one another will always remain at the very core of our identity. This is a rich heritage that we must cherish and develop. In this respect, the Government of Canada's commitment to foster progress toward equality of status and use of English and French clearly illustrates the attitude of respect that must characterize relations among our citizens.

Statistical Appendix

This appendix contains a series of tables providing a quantitative overview of the situation in federal institutions.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of the section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region as of March 31, 2000
4. Bilingual positions in the Public Service: Linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service: Second-language level requirements
6. Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

Crown corporations, the Canadian Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP (civilian members) and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15A. Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces (Treasury Board is not the employer)

15B. Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP (Treasury Board is not the employer)

16. Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Information sources

Most of the data in the tables are drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), which contains data supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I, of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data on institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table give details on sources, dates, and other items.

Interpretation and validity of data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation, or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission of Canada to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to reflect better the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a category called "incomplete records" to cover records for which some data are missing.

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***English essential***: a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential***: a position in which all the duties must be performed in French;
- ***either English or French essential ("either/or")***: a position in which all the duties can be performed in English or French; and
- ***bilingual***: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

"Positions" include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as at March 31, 2000.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level A: minimum proficiency;
- Level B: intermediate proficiency; and
- Level C: superior proficiency.

The assessment is made of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables (5, 7, 9 and 11) are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 2000

Figures for unilingual positions represent the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as "either/or," the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiencies rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions in the Public Service: Linguistic status of incumbents

Table 4 as well as tables 6, 8 and 10 deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. They meet the language requirements of their positions.
2. They are exempt from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may
   - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;
   - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.
3. They must meet the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act* (PSEA), which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5

Bilingual positions in the Public Service: Second-language level requirements

As stated in the notes to Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The "other" category refers to positions either requiring the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

Table 6

Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Whereas Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for positions in which the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of second-language proficiency are indicated in the notes to Table 2.

Table 8

Internal services in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Table 8 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note to Table 8. The definitions of the levels of second-language proficiency are given in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision in the Public Service: Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Table 10 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the National Capital Region and regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.

Table 11

Supervision in the Public Service: Bilingual positions, second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7, and 9. Because a position, however, may be identified as bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms "Anglophone" and "Francophone" refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (i.e., the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees are contained in the statistics on the Public Service, in tables 12 and 13.

The category "incomplete records" at the bottom of tables 12 and 13 represents employees whose region of work or occupational category was unknown.

The subtable 15A presents the data on the Canadian Forces more clearly. These data were previously included in the table on equitable participation in organizations for which the Treasury Board is not the employer.

The subtable 15B includes the data concerning the regular members of the RCMP. In the past, all data on the RCMP, for whom the Treasury Board is not the employer, were amalgamated in the same table. Some of these data were separated into a subtable in order to better illustrate the actual situation within the RCMP. Data on the civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP staff, see this institution's Annual Report.

These two subtables (15A and 15B) are associated with Table 15. They present a global portrait of equitable participation in the organizations for which the Treasury Board is not the employer.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the Official Languages *Act*

Tables 12 to 15B cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Canadian Forces. Table 16 shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* (i.e., federal institutions and all the other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities).

Tables

Table 1

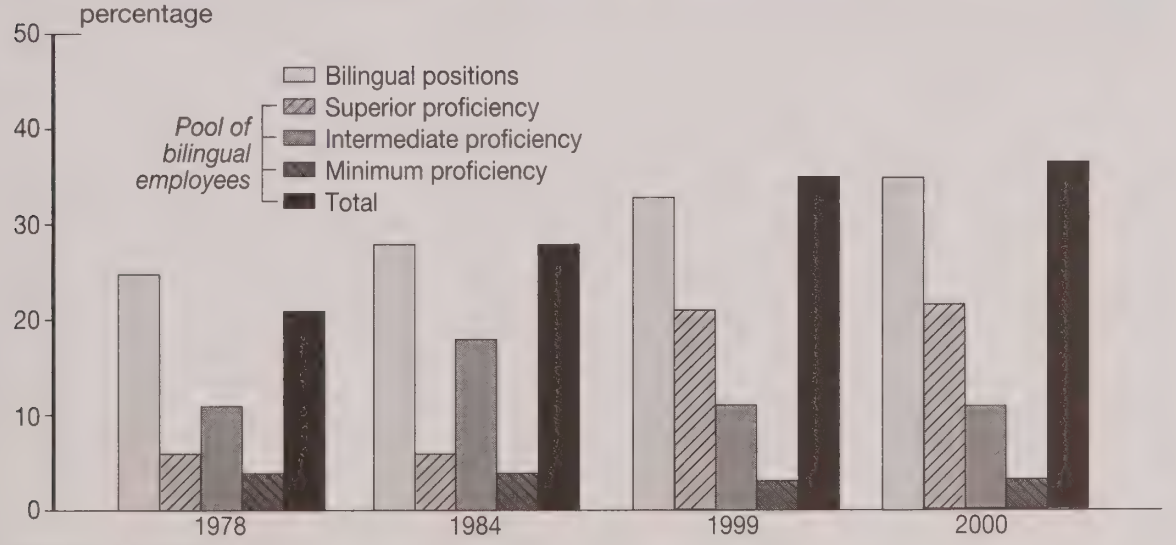
Language requirements of positions in the Public Service

Year	Bilingual	English essential	French essential	English or French essential	Incomplete records	Total
1974	21%	60%	10%	9%	0%	
	38,164	110,117	18,533	15,975	0	182,789
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
1999	33%	55%	6%	4%	2%	
	59,559	100,059	12,068	7,446	3,112	182,244
2000	35%	53%	6%	5%	1%	
	50,535	75,552	8,355	7,132	1,478	143,052

Data from the Position and Classification Information System (PCIS) and the Official Languages Information System (OLIS)

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



PCIS and OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 2000

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and Northern Canada	5% 1,452	94% 30,062	1% 486	32,000
Ontario (excluding NCR)	12% 2,351	87% 17,427	1% 117	19,895
National Capital Region	62% 33,185	37% 20,032	1% 474	53,691
Quebec (excluding NCR)	53% 10,055	45% 8,406	2% 350	18,811
New Brunswick	44% 2,305	56% 2,895	0% 7	5,207
Other Atlantic provinces	9% 1,181	90% 11,209	1% 44	12,434
Outside Canada (linguistic capacity)	81% 822	19% 192	0% 0	1,014
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

PCIS and OLIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
1999	85%	9%	1%	5%	
	50,716	5,241	839	2,763	59,559
2000	83%	10%	2%	5%	
	41,832	5,030	968	2,705	50,535

PCIS and OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
1999	22%	73%	2%	3%	
	13,393	43,187	1,229	1,750	59,559
2000	25%	69%	2%	4%	
	12,836	34,677	1,085	1,937	50,535

PCIS and OLIS data

Table 6

Service to the public in the Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
1999	84%	10%	1%	5%	
	31,665	3,661	548	1,758	37,632
2000	82%	11%	2%	5%	
	26,766	3,429	690	1,631	32,516

PCIS and OLIS data

Table 7

Service to the public in the Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
1999	26%	71%	2%	1%	
	9,689	26,879	716	348	37,632
2000	28%	69%	2%	1%	
	9,088	22,421	587	420	32,516

PCIS and OLIS data

Table 8

Internal services in the Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
1999	86%	8%	1%	5%	
	16,017	1,519	221	928	18,685
2000	84%	9%	1%	6%	
	14,827	1,580	267	1,041	17,715

PCIS and OLIS data

Table 9

Internal services in the Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
1999	19%	71%	3%	7%	
	3,628	13,229	493	1,335	18,685
2000	21%	68%	3%	8%	
	3,657	12,115	482	1,461	17,715

PCIS and OLIS data

Table 10

Supervision in the Public Service

Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
1999	83%	8%	4%	5%	
	10,195	1,056	443	624	12,318
2000	81%	9%	5%	5%	
	9,326	1,095	537	574	11,532

PCIS and OLIS data

Table 11

Supervision in the Public Service

Bilingual positions, second-language level requirements

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
1999	37%	62%	1%	0%	
	4,602	7,567	97	52	12,318
2000	42%	56%	1%	1%	
	4,854	6,514	89	75	11,532

PCIS and OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

Region	1978		1990		1999		2000	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada	75%	25%	72%	28%	70%	30%	69%	31%
Total	211,885		210,667		182,244		143,052	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		42,044		32,000	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	94%	6%	93%	7%
Total	34,524		33,810		29,931		19,895	
National Capital Region	68%	32%	62%	38%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		69,127		61,928		53,691	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	6%	94%	7%	93%
Total	29,922		29,446		25,313		18,811	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	62%	38%	62%	38%
Total	6,763		7,189		5,725		5,207	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Total	19,212		20,439		15,758		12,434	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,428		1,171		1,014	
Incomplete records	0%	0%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
Total	0		0		374		0	

PCIS and OLIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

	1978	*1990*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	75%	72%	70%	69%
Francophones	25%	28%	30%	31%
Total	211,885	210,667	182,244	143,052
Management				
Anglophones	82%	78%	73%	73%
Francophones	18%	22%	27%	27%
Total	1,119	4,131	3,131	3,106
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	75%	75%
Francophones	19%	23%	25%	25%
Total	22,633	22,766	22,702	17,626
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	68%	64%
Francophones	26%	30%	32%	36%
Total	47,710	57,925	71,467	52,315
Technical				
Anglophones	82%	79%	75%	75%
Francophones	18%	21%	25%	25%
Total	25,595	25,951	15,725	15,027
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	64%	66%
Francophones	30%	34%	36%	34%
Total	65,931	63,612	46,968	34,311
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	36,282	22,251	20,667
Incomplete records				
Anglophones	0%	0%	0%	0%
Francophones	0%	0%	0%	0%
Total	0	0	0	0

PCIS and OLIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	*1994*	*1998*	*1999*
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	2%
Total	270,329	232,337	221,729	268,948
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	89%	94%
Francophones	6%	6%	6%	5%
Unknown	3%	3%	5%	1%
Total	76,526	67,934	67,046	79,284
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	85%	91%
Francophones	8%	8%	8%	7%
Unknown	2%	2%	7%	2%
Total	63,786	56,611	56,512	69,054
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	65%	66%
Francophones	34%	37%	34%	34%
Unknown	0%	0%	1%	0%
Total	30,984	27,489	24,773	35,977
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	13%	15%
Francophones	83%	80%	79%	82%
Unknown	2%	2%	8%	3%
Total	50,255	45,641	42,726	50,691
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	73%	73%
Francophones	23%	24%	25%	26%
Unknown	2%	2%	2%	1%
Total	10,857	8,320	7,917	8,907
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	90%	90%
Francophones	9%	10%	9%	9%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	20,442	23,951
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	80%	77%
Francophones	28%	23%	20%	22%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	8,292	1,715	2,313	1,084

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	2%
Total*	270,329**	232,337	221,729	268,948
Management				
Anglophones	72%	72%	70%	74%
Francophones	26%	27%	26%	25%
Unknown	2%	1%	4%	1%
Total	7,209	16,270	6,490	7,095
Professionals				
Anglophones	73%	72%	71%	74%
Francophones	27%	28%	27%	26%
Unknown	0%	0%	2%	0%
Total	11,602	11,444	15,150	20,432
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	75%
Francophones	29%	27%	24%	24%
Unknown	1%	1%	4%	1%
Total	17,645	15,164	21,099	47,387
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	68%	69%
Francophones	30%	26%	28%	30%
Unknown	2%	0%	4%	1%
Total	23,841	67,821	24,289	34,561
Operational				
Anglophones	72%	72%	69%	74%
Francophones	23%	22%	21%	22%
Unknown	5%	6%	10%	4%
Total	92,492	50,775	95,043	87,133

OLIS II data

* *These totals take into account the data from tables 15A and 15B.*

** *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for which the occupational category was not available.*

Table 15A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces (Treasury Board is not the employer)

	1994	*1998*	*1999*
Generals			
Anglophones	76%	78%	77%
Francophones	24%	22%	23%
Unknown	0%	0%	0%
Total	96	68	75
Officers			
Anglophones	76%	76%	75%
Francophones	24%	24%	25%
Unknown	0%	0%	0%
Total	16,051	12,973	12,938
Other Ranks			
Anglophones	71%	71%	71%
Francophones	29%	29%	29%
Unknown	0%	0%	0%
Total	54,716	46,617	45,152

OLIS II data

Table 15B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP (Treasury Board is not the employer)

	*1994**	*1998**	*1999*
Officers			
Anglophones			82%
Francophones			18%
Unknown			0%
Total			395
Non-commissioned officers			
Anglophones			83%
Francophones			17%
Unknown			0%
Total			4,782
Constables			
Anglophones			80%
Francophones			20%
Unknown			0%
Total			8,744

OLIS II data

** See the explanatory notes to Table 15B in the Statistical Appendix.*

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Language Act*

	1991	*1995*	*1999*	*2000*
Anglophones	72%	72%	70%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	3%	1%
Total	483,739	439,067	403,973	412,000

PCIS and OLIS II data

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

	1991	*1995*	*1999*	*2000*
Anglophones	72 %	72 %	70 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	3 %	1 %
Total	483 739	439 067	403 973	412 000

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 15A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

	1994	*1998*	*1999*
Généraux			
Anglophones	76 %	78 %	77 %
Francophones	24 %	22 %	23 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	96	68	75
Officiers			
Anglophones	76 %	76 %	75 %
Francophones	24 %	24 %	25 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	16 051	12 973	12 938
Autres grades			
Anglophones	71 %	71 %	71 %
Francophones	29 %	29 %	29 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	54 716	46 617	45 152

Données du SILO II

Tableau 15B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

	*1994**	*1998**	*1999*
Officiers			
Anglophones			82 %
Francophones			18 %
Inconnus			0 %
Total			395
Sous-officiers			
Anglophones			83 %
Francophones			17 %
Inconnus			0 %
Total			4 782
Gendarmes			
Anglophones			80 %
Francophones			20 %
Inconnus			0 %
Total			8 744

* *Voir les notes explicatives de l'annexe statistique pour le tableau 15B.*

Données du SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1998*	*1999*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	221 729	268 948
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	74 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	4 %	1 %
Total	7 209	16 270	6 490	7 095
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	71 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	27 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	2 %	0 %
Total	11 602	11 444	15 150	20 432
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	75 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	24 %
Inconnus	1 %	1 %	4 %	1 %
Total	17 645	15 164	21 099	47 387
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	68 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	28 %	30 %
Inconnus	2 %	0 %	4 %	1 %
Total	23 841	67 821	24 289	34 561
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	74 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	22 %
Inconnus	5 %	6 %	10 %	4 %
Total	92 492	50 775	95 043	87 133

** Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.*

***Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Données du SILO II

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1998*	*1999*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total	270 329	232 337	221 729	268 948
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	89 %	94 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	5 %
Inconnus	3 %	3 %	5 %	1 %
Total	76 526	67 934	67 046	79 284
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	85 %	91 %
Francophones	8 %	8 %	8 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	7 %	2 %
Total	63 786	56 611	56 512	69 054
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	30 984	27 489	24 773	35 977
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	13 %	15 %
Francophones	83 %	80 %	79 %	82 %
Inconnus	2 %	2 %	8 %	3 %
Total	50 255	45 641	42 726	50 691
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	24 %	25 %	26 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	1 %
Total	10 857	8 320	7 917	8 907
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	9 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	20 442	23 951
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	80 %	77 %
Francophones	28 %	23 %	20 %	22 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	8 292	1 715	2 313	1 084

Données du SILO II

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

	1978	*1990*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	70 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	30 %	31 %
Total	211 885	210 667	182 244	143 052
Gestion				
Anglophones	82 %	78 %	73 %	73 %
Francophones	18 %	22 %	27 %	27 %
Total	1 119	4 131	3 131	3 106
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	77 %	75 %	75 %
Francophones	19 %	23 %	25 %	25 %
Total	22 633	22 766	22 702	17 626
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	70 %	68 %	64 %
Francophones	26 %	30 %	32 %	36 %
Total	47 710	57 925	71 467	52 315
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	75 %	75 %
Francophones	18 %	21 %	25 %	25 %
Total	25 595	25 951	15 725	15 027
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	66 %	64 %	66 %
Francophones	30 %	34 %	36 %	34 %
Total	65 931	63 612	46 968	34 311
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	36 282	22 251	20 667
Dossiers incomplets				
Anglophones	0 %	0 %	0 %	0 %
Francophones	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	0	0	0	0

Données du SIPC et du SILO

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

	1978		*1990*		*1999*		*2000*	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada	75 %	25 %	72 %	28 %	70 %	30 %	69 %	31 %
Total	211 885		210 667		182 244		143 052	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		49 228		42 044		32 000	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	94 %	6 %	93 %	7 %
Total	34 524		33 810		29 931		19 895	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	62 %	38 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		69 127		61 928		53 691	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	6 %	94 %	7 %	93 %
Total	29 922		29 446		25 313		18 811	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	70 %	30 %	62 %	38 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 189		5 725		5 207	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	97 %	3 %	95 %	5 %	96 %	4 %
Total	19 212		20 439		15 758		12 434	
À l'étranger	76 %	24 %	73 %	27 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 428		1 171		1 014	
Dossiers incomplets	0 %	0 %	0 %	0 %	97 %	3 %	0 %	0 %
Total	0		0		374		0	

Données du SIPC et du SILO

Tableau 10

Surveillance dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossiers incomplets	
1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
1999	83 %	8 %	4 %	5 %	
	10 195	1 056	443	624	12 318
2000	81 %	9 %	5 %	5 %	
	9 326	1 095	537	574	11 532

Données du SIPC et du SILO

Tableau 11

Surveillance dans la fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
1999	37 %	62 %	1 %	0 %	
	4 602	7 567	97	52	12 318
2000	42 %	56 %	1 %	1 %	
	4 854	6 514	89	75	11 532

Données du SIPC et du SILO

Tableau 8

Services internes dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossiers incomplets	
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
1999	86 %	8 %	1 %	5 %	
	16 017	1 519	221	928	18 685
2000	84 %	9 %	1 %	6 %	
	14 827	1 580	267	1 041	17 715

Données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Services internes dans la fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
1999	19 %	71 %	3 %	7 %	
	3 628	13 229	493	1 335	18 685
2000	21 %	68 %	3 %	8 %	
	3 657	12 115	482	1 461	17 715

Données du SIPC et du SILO

Tableau 6

Service au public dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossiers incomplets	
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
1999	84 %	10 %	1 %	5 %	
	31 665	3 661	548	1 758	37 632
2000	82 %	11 %	2 %	5 %	
	26 766	3 429	690	1 631	32 516

Données du SIPC et du SILO

Tableau 7

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
1999	26 %	71 %	2 %	1 %	
	9 689	26 879	716	348	37 632
2000	28 %	69 %	2 %	1 %	
	9 088	22 421	587	420	32 516

Données du SIPC et du SILO

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossiers incomplets	
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
1999	85 %	9 %	1 %	5 %	
	50 716	5 241	839	2 763	59 559
2000	83 %	10 %	2 %	5 %	
	41 832	5 030	968	2 705	50 535

Données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
1999	22 %	73 %	2 %	3 %	
	13 393	43 187	1 229	1 750	59 559
2000	25 %	69 %	2 %	4 %	
	12 836	34 677	1 085	1 937	50 535

Données du SIPC et du SILO

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 2000

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossiers incomplets*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 452	94 % 30 062	1 % 486	32 000
Ontario (sauf RCN)	12 % 2 351	87 % 17 427	1 % 117	19 895
Région de la capitale nationale	62 % 33 185	37 % 20 032	1 % 474	53 691
Québec (sauf RCN)	53 % 10 055	45 % 8 406	2 % 350	18 811
Nouveau-Brunswick	44 % 2 305	56 % 2 895	0 % 7	5 207
Autres provinces de l'Atlantique	9 % 1 181	90 % 11 209	1 % 44	12 434
À l'étranger (capacité linguistique)	81 % 822	19 % 192	0 % 0	1 014
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Données du SIPC et du SILO

Tableaux

Tableau 1

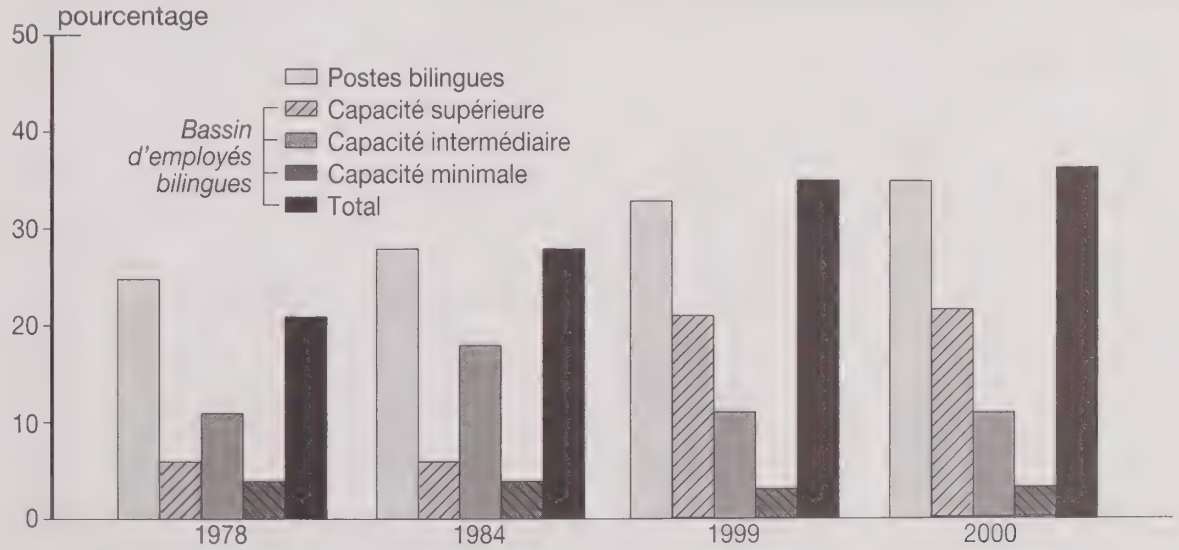
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Année	*Bilingues*	*Anglais essentiel*	*Français essentiel*	*Anglais ou français ess.*	*Dossiers incomplets*	*Total*
1974	21 %	60 %	10 %	9 %	0 %	
	38 164	110 117	18 533	15 975	0	182 789
1978	25 %	60 %	8 %	7 %	0 %	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %	0 %	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
1999	33 %	55 %	6 %	4 %	2 %	
	59 559	100 059	12 068	7 446	3 112	182 244
2000	35 %	53 %	6 %	5 %	1 %	
	50 535	75 552	8 355	7 132	1 478	143 052

Données du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et du Système d'information sur les langues officielles (SILO)

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique



Données SIPC et du SILO

Les données au tableau 15A sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de mieux les distinguer. Ces données étaient comprises auparavant dans le tableau portant sur la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Le tableau 15B comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Par le passé, toutes les données sur la GRC, dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, étaient amalgamées dans un même tableau. Certaines de ces données ont été réparties dans un sous-tableau de manière à mieux illustrer la réalité au sein de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

Ces deux sous-tableaux (15A et 15B) se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Tableau 16

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Les tableaux 12 à 15B portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces canadiennes. Le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableau 9

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans la description du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Le tableau 10 fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi*.

Tableau 11

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Les données concernant les employés civils de la fonction publique sont comprises dans les statistiques de la fonction publique (tableaux 12 et 13).

La rubrique « Dossiers incomplets » figurant au bas des tableaux 12 et 13 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue.

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans la description du tableau 4.

Tableau 7

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans la description du tableau 2.

Tableau 8

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

Le tableau 8 fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi*. Les trois catégories sont définies dans la description du tableau 4.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 2000

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires

Les tableaux 4, 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, qui sont divisés en trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
   - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
   - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2000.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale.

Sociétés d'État, Forces canadiennes, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC (membres civils) et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15B. Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données concernant les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'exercice du gouvernement, soit du 1er avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates et autres.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

Annexe statistique

On trouvera dans la présente annexe une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – Niveaux requis en langue seconde
6. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
8. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires
9. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
10. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires
11. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
12. Participation des francophones et des anglophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Gardons-nous de prendre pour acquis que nous pouvons relâcher nos efforts. Je le répète, nous devons demeurer vigilants. Malgré les progrès accomplis, malgré les lacunes identifiées que nous nous efforçons de corriger, un fait demeure : si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous ne pouvons nous reposer sur nos lauriers. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doivent refléter notre volonté de permettre aux communautés de s'épanouir et de demeurer fortes et vivantes pour que le Canada demeure ce qu'il est aujourd'hui. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le 15 février 2000)

Au cours de l'exercice 2000-2001, le personnel préposé à la vérification et à la surveillance, dont les fonctions relèvent directement du cabinet du secrétaire adjoint aux langues officielles du SCT, mettra de l'avant les outils nécessaires qui permettront de mieux évaluer le rendement des institutions.

La révision des politiques, dont l'élaboration de nouvelles selon les besoins identifiés, ainsi que la revue des outils mis en place réaffirmeront l'appui et l'engagement du gouvernement à l'égard du Programme des langues officielles.

Le renforcement des réseaux, notamment celui des champions des langues officielles, des comités consultatifs et des communautés, continuera sans nul doute à donner un nouvel élan à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Le renouvellement du Protocole d'entente entre le Conseil du Trésor et Patrimoine canadien continuera à concrétiser l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la *Loi*.

L'existence au Canada de deux grandes communautés linguistiques qui se côtoient et s'entraident demeurera toujours au cœur même de son identité. C'est un riche patrimoine qu'il nous faut chérir et développer. À cet égard, l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais illustre bien l'attitude respectueuse qui doit caractériser les rapports entre nos citoyens.

Conclusion

Comme le Programme des langues officielles a plus de 30 ans, il est temps d'en revoir les stratégies et les activités, d'élaborer une vision renouvelée, en mettant en valeur la contribution de la population, notamment celle des francophones partout au pays.

Une vision renouvelée doit venir des plus hauts échelons du gouvernement. Elle doit être intégrée au discours politique et servir de toile de fond aux objectifs et programmes du gouvernement. Une volonté politique et un fort leadership favoriseront la communication d'une vision au Canada de la coexistence des francophones et des anglophones dans le contexte de la diversité.

L'amorce d'un virage en faveur d'une promotion encore plus ouverte et pressante de la dualité linguistique canadienne s'inscrit dans cette voie. Comme l'indiquait le Premier ministre dans un document récent :

> *Les fondateurs du pays ont délibérément choisi de ne pas édifier une nation unique avec une seule langue. Ils ont plutôt jeté les bases d'une société au sein de laquelle se côtoient plusieurs peuples et plusieurs langues en établissant un cadre d'entente entre Français, Anglais et Autochtones...*
>
> *Les Canadiens savent que leurs deux langues internationales et leur diversité sont des avantages concurrentiels et sont source de créativité et d'innovation. Les Canadiens sont, historiquement et par nécessité, ouverts sur le monde.* (*La troisième voie : la voie canadienne*, Principales initiatives, le 31 mai 2000)

Le français et l'anglais ont façonné la vie collective au Canada depuis sa fondation. Ces deux langues ont servi à tisser des liens entre nos citoyens et à modeler notre identité nationale. La Constitution déclare qu'elles ont un statut ainsi que des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, le gouvernement du Canada a réalisé des progrès dans l'atteinte de cette égalité dans les faits, mais il lui reste encore beaucoup à faire. Rien d'authentique et de durable ne peut être accompli si les langues officielles ne sont pas pleinement intégrées comme une valeur fondamentale de l'administration fédérale dans tous les rapports qu'elle entretient avec tous les intervenants.

- Activités de mise en œuvre du Protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor concernant la mise en application de l'article 41 de la *Loi*. De plus, le Secrétariat a entrepris, en consultation avec les associations représentant les communautés, la revue du protocole existant en vue de sa modernisation.
- Révision des indicateurs de rendement qui mettent l'accent sur le taux de satisfaction de la clientèle et plus particulièrement sur celui des communautés en ce qui concerne la mise en œuvre du Programme des langues officielles, en consultation avec les principales associations communautaires. Le taux de satisfaction est mesuré par des sondages.
- Publication de la brochure *Le vent dans les voiles,* qui relate diverses initiatives ayant toutes pour objectif de préserver la richesse de notre identité canadienne en gardant les communautés vivantes et florissantes.
- Nouvel outil pour les champions des langues officielles : un guide intitulé *Les langues officielles au cœur des décisions*, qui est adapté aux besoins spécifiques des ministères et des sociétés d'État et qui présente une gamme d'activités stratégiques.
- Intégration des responsabilités concernant l'« appui au développement des communautés » aux activités du groupe Programmes et liaison de la Division des langues officielles du SCT avec les communautés.
- Appui aux travaux du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Appui aux travaux de Regroupements pour le développement économique et de l'employabilité, coordonnés par Développement des ressources humaines Canada. Appui également au Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec.
- Utilisation des médias des communautés pour la diffusion d'information qui intéressent le public canadien.
- Intégration de la dimension « appui au développement des communautés » aux séances de formation sur le Programme des langues officielles, plus particulièrement au cours sur l'initiation au Programme des langues officielles. En 1999-2000, plus de 31 séances d'information ont été données, permettant de sensibiliser plus de 484 participants à la partie VII, tant à Ottawa qu'en région.

- Allocutions de la présidente du Conseil du Trésor dans lesquelles elle a exprimé la volonté renouvelée du gouvernement d'appuyer les communautés. Déjà plusieurs rencontres entre la présidente du Conseil du Trésor et les représentants des communautés minoritaires ont été tenues en 1999-2000, tant à Ottawa qu'en région.
- Invitation aux institutions et aux associations des communautés à suggérer des moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle.
- Mise en place de guichets uniques de services dans deux communautés francophones du Manitoba (Notre-Dame-de-Lourdes et Saint-Boniface). D'autres projets de guichets uniques mis en oeuvre dans les communautés minoritaires sont présentement à l'étude au Québec et en Saskatchewan, de même qu'un projet d'envergure nationale présenté par le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, le Carrefour électronique interactif.
- Entente avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour mieux indiquer dans les annuaires téléphoniques locaux, la disponibilité de services fédéraux bilingues.
- Réunions dans les régions afin de mieux connaître les besoins des communautés ainsi que les différents intervenants, notamment les institutions fédérales et les Conseils fédéraux régionaux. Deux réunions de champions ministériels des langues officielles à l'Île-du-Prince Édouard et au Manitoba, une réunion des champions des sociétés d'État au Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick et Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des sociétés d'État au Québec et au Nouveau-Brunswick, ainsi qu'une réunion du Comité consultatif des administrations aéroportuaires en Colombie-Britannique ont ainsi été organisées en régions.
- Consultations auprès des associations représentatives des communautés dans le cadre d'un projet d'élaboration d'une politique visant la prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment du développement d'initiatives et de programmes gouvernementaux d'envergure, dont la prestation de services et de programmes de rechange.
- Sensibilisation à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils fédéraux régionaux, de concert avec Patrimoine canadien.
- Inclusion systématique de l'appui aux communautés dans le processus d'analyse et de suivi des bilans annuels sur les langues officielles soumis par les institutions en juin 1999.

Forum Initiatives 1999 (du 27 au 30 août 1999)

Le SCT a coordonné la participation de Formation linguistique Canada et du Bureau de la traduction au *Forum Initiatives 1999*, événement homologué dans le cadre des activités entourant le *VIII^e Sommet de la Francophonie*. Cette initiative a permis de renforcer l'image francophone du Canada en matière de technologies de l'information et de communication.

De plus, le Secrétariat a tenu des réunions des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État à Moncton, au Nouveau-Bunswick, en septembre et octobre 1999, comme mentionné plus haut.

Réalisations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la *Loi*, partie VII

En vertu du Protocole d'entente entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien (1997), qui doit être renégocié au cours de 2000-2001, le Conseil du Trésor s'est vu confier un rôle d'appui à Patrimoine canadien. Celui-ci est responsable de la coordination de la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement en matière de développement des communautés (partie VII de la *Loi*, notamment les articles 41 et 42).

Le rôle du Secrétariat se manifeste principalement au niveau des interventions internes (fonction publique), et celui du Patrimoine canadien se situe au niveau des interventions externes (organismes communautaires et autres). Le Plan d'action 1998-2001 du Secrétariat témoigne de cet engagement.

Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». La participation active et complémentaire de chacune des institutions fédérales et notamment des organismes centraux est, bien entendu, indispensable à l'atteinte des résultats escomptés.

Résultats 1999-2000 du plan d'action

Depuis qu'il a été désigné en 1994 comme étant l'une des 28 institutions clés visées par la mise en œuvre de l'article 41, le Secrétariat a, en collaboration avec ses partenaires, mis de l'avant un grand nombre de mesures concrètes pour favoriser l'épanouissement des communautés. Elles se résument comme suit :



M^me^ Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor

Organisé par le SCT en partenariat avec Patrimoine canadien et d'autres institutions, cet événement visait à appuyer et à mettre en évidence l'ensemble des activités et des célébrations au cours des derniers jours de l'Année de la Francophonie canadienne, d'un bout à l'autre du pays.

Des invités de marque ont contribué au succès du lancement officiel de cet événement, notamment Guy Provost, comédien d'origine hulloise, qui a fait sa marque au Canada et à l'étranger, Robert Dickson, poète franco-ontarien de Sudbury et Son Excellence René Fidèle Rajaonah, ambassadeur de la République de Madagascar et doyen des ambassadeurs des pays francophones au Canada. Patrimoine canadien a décerné à cette occasion les trois prix du concours de poésie pour les fonctionnaires fédéraux.

> *La dualité linguistique fait partie de l'identité et de l'âme canadiennes. Notre désir de préserver et de promouvoir cette dualité témoigne de notre respect du passé et de chacun d'entre nous. C'est notre façon de reconnaître que le Canada n'est pas une société monolithique qui ne parle que d'une seule voix – et qu'il ne l'a jamais été. Après tout, nous vivons dans un pays diversifié, et c'est notre expérience de la diversité qui nous a aidés à acquérir cet esprit d'ouverture et de tolérance qui fait maintenant partie de notre qualité de vie, au même titre que nos institutions démocratiques, nos programmes sociaux et la santé de notre économie.* (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le 13 mars 2000)

Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie

Le Canada est reconnu comme chef de file pour la qualité et la vivacité de ses deux langues officielles. Sa dualité favorise l'unité du pays et caractérise l'identité canadienne. Le gouvernement fédéral a réitéré à plusieurs reprises et sous diverses formes son engagement à l'égard de la dualité linguistique, soit par des déclarations du Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, ou des initiatives fédérales mises de l'avant dans le but de rehausser le profil de la francophonie canadienne à l'extérieur du Québec.

Un million de francophones vivent dans les provinces et les territoires du Canada autres que le Québec. Cette francophonie est confrontée à l'omniprésence de la culture américaine et au développement rapide des nouvelles technologies. Toutefois, en raison de leur apport linguistique, culturel, social et économique, ces francophones font intégralement partie du caractère distinct de notre pays.

Les ministres provinciaux et territoriaux responsables des affaires francophones ont eu l'idée de proclamer une année de la francophonie canadienne (de mars 1999 à mars 2000) pour souligner la contribution et la vitalité de ces communautés. Chaque année, le 20 mars, la Journée internationale de la francophonie souligne la contribution des francophones à l'évolution d'un pays fier de sa dualité linguistique, dont le succès repose plus que jamais sur le dialogue et l'ouverture à travers le pays.

Activités auxquelles a participé le SCT dans le cadre de l'Année de la Francophonie canadienne :

Les *Rendez-vous de la Francophonie* (du 13 au 24 mars 2000)

En mars 2000, les *Rendez-vous de la Francophonie* et les cérémonies de clôture de l'Année de la Francophonie canadienne ont souligné l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique.

En effet, la présidente du Conseil du Trésor a invité les francophiles et les francophones des institutions fédérales de la région de la capitale nationale à donner le coup d'envoi des *Rendez-vous de la Francophonie*. L'événement s'est déroulé le lundi 13 mars 2000 sous le thème « La Francophonie en personne », en présence de plus de 500 invités réunis au Centre national des Arts, à Ottawa.

Comité des administrations aéroportuaires (organismes privatisés)

Ce comité regroupe les coordonnateurs des langues officielles des administrations aéroportuaires où il y a demande importante de fournir le service au public dans les deux langues officielles (les principaux aéroports du pays). Il se réunit une fois par année, et son objectif principal est de discuter de la prestation des services au public voyageur qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Voici un témoignage du président et premier dirigeant de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Louis A. Turpen :

> *L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto s'est engagée à offrir aux voyageurs un service de qualité supérieure. Entre autres, elle met à la disposition du public des employés pouvant offrir de l'aide dans les deux langues officielles.*

Comité mixte permanent des langues officielles

Ce comité parlementaire composé de députés (Chambre des communes) et de sénateurs (Sénat) est chargé de suivre l'application de la *Loi*, des règlements et instructions en découlant, et il est responsable de l'examen des rapports au Parlement de la Commissaire aux langues officielles, de la présidente du Conseil du Trésor et de la ministre de Patrimoine canadien. En plus de ces trois personnes, d'autres témoins sont également invités à comparaître devant ce comité, notamment des hauts fonctionnaires et des représentants des communautés.

La présidente du Conseil du Trésor a comparu devant le Comité le 21 mars 2000. Elle a souligné le rôle clé joué par le Conseil du Trésor dans la mise en œuvre de la *Loi* et a expliqué la place importante qu'occupent les langues officielles dans les transformations gouvernementales. À cette occasion, la présidente a présenté la brochure *Le vent dans les voiles*, qui fait état des outils de gestion produits et souligne le nouveau souffle qui anime le Programme.

Le 28 mars 2000, le Comité a invité le secrétaire adjoint aux langues officielles du Secrétariat à comparaître à son tour. Le secrétaire adjoint a fourni aux membres du Comité des données sur les profils linguistiques des cadres supérieurs (EX) et a décrit leur rôle, eu égard à la langue de travail, dans les régions désignées bilingues.

Champions des langues officielles dans les sociétés d'État

La Division des langues officielles a aussi invité chacune des sociétés d'État et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur à nommer un cadre supérieur responsable des langues officielles. Ces champions ont un rôle semblable à celui des champions ministériels. Cet autre réseau des champions s'est réuni à Ottawa et à Winnipeg et prévoit se réunir de nouveau au printemps 2001 pour traiter aussi des défis et des objectifs de la mise en œuvre du Programme des langues officielles. Les participants ont eu l'occasion de rencontrer des représentants des communautés ainsi que des membres de sous-comités des langues officielles. Voici quelques témoignages de ces champions :

Travailler dans un environnement bilingue nous rassemble. (Charles Freedman, sous-gouverneur, Banque du Canada)

*Le respect dans son acceptation la plus générale passe incontestablement par la création d'un milieu de travail qui offre à l'employé la possibilité de s'intégrer pleinement. Cette intégration ne peut s'effectuer sans la présence de conditions qui permettent à l'employé de s'exprimer dans la langue officielle de son choix. (*Charles E. Brian Legris, vice-président des ressources humaines de la Monnaie royale canadienne)

Au-delà des droits et obligations qu'elle confère aux organismes fédéraux, la Loi sur les langues officielles *exige l'engagement de chacun et chacune d'entre nous. Ce n'est qu'à ce prix que les objectifs de la* Loi *se réalisent. Les objectifs de la* Loi *ne sont jamais atteints une fois pour toute, c'est ensemble et de bon gré, que nous devons nous y mettre, encore et toujours.* (Manon Brassard, Commission de l'immigration et du statut de réfugié)

Les réunions des champions sont très efficaces. Elles représentent un forum unique où l'on peut échanger des points de vue, discuter des meilleures pratiques et, mieux encore, trouver matière à inspiration. (Laurie Jones, championne de la Société d'assurance-dépôts du Canada et directrice des Communications et des Affaires publiques)

Les champions ministériels des langues officielles se rencontrent régulièrement. Une première réunion a eu lieu à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard, et une deuxième, à Winnipeg. La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le ministre responsable de la Francophonie, l'honorable Ronald Duhamel, et la Commissaire aux langues officielles, M^me^ Dyane Adam, ont participé à cette dernière réunion. Voici quelques témoignages de champions ministériels :

Le réseautage entre les champions permet une meilleure circulation d'information entre les champions et dans les ministères. (Marlene Levine, statistitienne en chef adjointe, Statistique Canada)

Les réunions des champions font toute la différence, notamment en sensibilisant le Comité de la haute gestion du ministère. (Sharon McKay, directrice générale des Ressources humaines, Agriculture et Agroalimentaire Canada)

Le bilinguisme est un atout puissant dans le contexte de la mondialisation des marchés. (Diane Vincent, sous-ministre adjointe, Secrétariat des opérations, Industrie Canada)

Il est primordial que les membres de la haute direction prêchent par l'exemple et qu'ils saisissent chaque occasion de faire en sorte que les employés se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle au travail, et ce dans les régions désignées bilingues à cette fin. (Michel Cardinal, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

En tant que champion des langues officielles et, considérant le rôle de chef de file que la Loi sur les langues officielles *confère au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en matière de service au public et de langue de travail, il m'importe de veiller à satisfaire pleinement aux exigences de cette* Loi. (Guy Bujold, sous-ministre adjoint, Direction des services ministériels, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)

Champions ministériels des langues officielles

À la suite d'une décision prise en mars 1998, une directive du Conseil du Trésor demandait aux institutions pour lesquelles il est l'employeur de nommer un haut fonctionnaire (au niveau de sous-ministre adjoint) qui agirait à titre de champion des langues officielles. Les champions exercent un leadership notamment auprès de leurs collègues du comité de la haute direction de leur institution respective en s'assurant que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles. Son rôle est de rehausser la visibilité des langues officielles et de s'assurer que les obligations en matière de bilinguisme institutionnel et les engagements en matière d'épanouissement des communautés sont respectés.

Les réunions de champions sont l'occasion de discuter des défis et des enjeux de la mise en œuvre du Programme des langues officielles, comme l'offre active de service, la langue de travail ou d'autres questions soulevées dans leurs institutions.

À la suite de la réunion à l'Île-du-Prince-Édouard certains dossiers ont progressé, notamment le développement des capacités de la communauté au plan des technologies de l'information et des communications ainsi que l'appui fédéral pour la tenue de la finale des Jeux de l'Acadie 2001. Le ministre responsable des Affaires francophones de la province, M. Mitch Murphy, désire en outre explorer avec le gouvernement fédéral les possibilités de collaboration auprès d'autres ministères dans la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les services en français* que cette province a proclamée en mars 2000.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État et de la modernisation des programmes et des services fédéraux, le Secrétariat a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que l'on tient compte des enjeux relatifs aux langues officielles au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

Au cours de l'exercice visé, il y a eu consolidation des sous-comités interministériels des langues officielles dans certaines régions du pays. En outre, dans un avenir prochain, chaque province devrait avoir un tel sous-comité.

Parmi les initiatives de ces sous-comités, citons :

- Le sous-comité des langues officielles de la Colombie-Britannique, notamment le bureau régional de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui a fait preuve de leadership en désignant la sous-commissaire, M^me^ Barbara Fulton, comme porte-parole de l'Année de la Francophonie canadienne pour cette institution. Pour souligner cet événement, l'Agence a accepté de financer la mise à jour d'une vidéo, *Une francophonie à découvrir,* produite par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA). Cette vidéo tient maintenant compte des données du dernier recensement (1996) et inclut le territoire du Nunavut. Présentée dans le cadre du *VIII^e^ Sommet de la Francophonie* à Moncton, la FCFA en a fait la distribution tant au Canada qu'à l'étranger. L'Agence a aussi publié des brochures en collaboration avec les communautés francophones du pays et la FCFA.

  Toutes ces publications sont disponibles à l'adresse suivante :
  http://www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie

- Le sous-comité des langues officielles du Manitoba, qui a travaillé à un projet de partenariat fédéral-provincial-municipal pour mettre en place des guichets uniques pour la communauté francophone dans des centres de services communautaires. Cette décision découle des recommandations des groupes Fontaine et Savoie et de celles de l'étude Chartier (*Avant toute chose, le bon sens*) sur les services en français dans les communautés urbaines et rurales à forte concentration francophone. La Division des langues officielles et Service Canada, une initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ont contribué à la mise au point de ce projet pilote au Manitoba. Un montant de 400 000 $ a été approuvé pour établir les guichets uniques dans deux des six localités nommées. L'accord de contribution avec le ministère parrain (Patrimoine canadien) est signé et l'ouverture des centres de Saint-Boniface et de Notre-Dame-de-Lourdes aura lieu au cours de 2000-2001.

- Le rapport sur l'offre active de service fera l'objet de discussions à la première réunion de l'exercice 2000-2001. Quant à celui du deuxième sous-comité, il s'est concrétisé sous la forme d'un guide d'application de la *Loi*. Ce guide, *Les langues officielles au cœur des décisions,* décrit principalement le rôle du champion ou de la championne des langues officielles dans ces institutions et propose des activités stratégiques pour la promotion, l'information, l'optimisation et la gestion des langues officielles.

Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles

Un autre comité auquel participe le Secrétariat favorise aussi une meilleure coordination du Programme des langues officielles. L'ancien « Comité interministériel de concertation des principaux intervenants en langues officielles », qui se nomme maintenant le comité d'appui, aide le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles à s'acquitter de son mandat. S'étant d'abord réunis pour appuyer les travaux du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales, les membres du comité d'appui se sont ensuite penchés sur les suivis à donner au rapport du Groupe et ont donné des conseils à ce sujet aux dirigeants de leur institution respective.

Ce comité est composé de représentants des ministères et organismes faisant partie du Comité des sous-ministres, regroupés autour d'un noyau constitué par le Bureau du Conseil privé (y compris les Affaires intergouvernementales), le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le ministère de la Justice Canada et Patrimoine canadien. À ce noyau, s'ajoutent, en fonction des besoins ponctuels, des représentants d'autres ministères et organismes directement intéressés à certains enjeux horizontaux.

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada travaille aussi à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux.

Ces sous-comités constituent une tribune en région pour discuter de l'élaboration des politiques et de la prestation des services. Ils servent aussi à sensibiliser davantage les gestionnaires des langues officielles et à appuyer le développement des communautés.

Exemples de réalisations :

- Ainsi au cours de l'exercice visé, un groupe de travail issu de ce Comité a étudié le dossier portant sur la formation linguistique afin d'en améliorer le fonctionnement.
- Ce sous-comité a déposé un rapport comportant des recommandations pour pallier les lacunes en matière de formation. La Division des langues officielles et les secteurs des programmes du Secrétariat ont entrepris des démarches auprès de la Commission de la fonction publique du Canada, qui a accordé 500 000 dollars pour l'exercice 2000-2001 afin de résoudre ce problème à court terme.
- Les recommandations du Comité ont donné lieu, entre autres, à la mise sur pied d'un projet pilote d'enseignement entre Formation linguistique Canada et les écoles privées.
- Dans le but de résoudre à moyen et à long termes la question des ressources, la Commission de la fonction publique du Canada et le Secrétariat ont entrepris des démarches pour examiner la meilleure façon de structurer le système de formation linquistique pour répondre aux besoins immédiats et futurs.

Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles

Ce comité s'intéresse à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein des sociétés d'État. Le Comité se réunit normalement trois fois par année. Il peut, au besoin, tenir des réunions spéciales ou thématiques.

Afin de souligner l'Année de la Francophonie canadienne, ce comité s'est réuni à Moncton les 16 et 17 septembre 1999. Des activités prévues avec des membres de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick ont permis aux participants de mieux connaître la communauté et de se familiariser avec ses enjeux et défis.

Exemples de réalisations :

- Durant l'exercice 1999-2000, ce comité consultatif a créé deux sous-comités : un pour étudier la question de l'offre active de service et l'autre pour rédiger un guide d'application de la *Loi*.

penchant sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, la façon de rehausser la visibilité des langues officielles à l'administration centrale et en région, les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, la disponibilité du service au public et les technologies de l'information. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le Secrétariat et le Commissariat aux langues officielles.

Sensibilisation des institutions assujetties à la *Loi* – les comités consultatifs

Le Secrétariat a, ces dernières années, mis sur pied des réseaux efficaces qui assurent un meilleur appui au Programme des langues officielles, une plus grande consultation et une meilleure coordination de la mise en œuvre du Programme. Le Secrétariat travaille de près avec ces comités consultatifs. Dans le cadre des réunions de ces comités, le Secrétariat poursuit ses activités régulières : avis en matière de politiques, formation, produits de communication, rencontres avec les communautés et autres.

Comité consultatif des ministères sur les langues officielles

Ce comité est un mécanisme de consultation et de communication entre les principaux intervenants – le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, la Commission de la fonction publique du Canada, le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles (comme observateur) et les représentants de quelque 30 ministères et organismes – en ce qui a trait aux enjeux relatifs à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Des liens de fonctionnement ont été établis entre ce Comité consultatif, le Comité national du développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, le Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec et le Comité des coordonnateurs nationaux de l'article 41 de la *Loi*. Ces liens contribuent à une meilleure intégration horizontale des préoccupations des communautés.

Les membres se réunissent régulièrement et discutent de dossiers nécessitant la participation de tous les intervenants, y compris les communautés. À titre d'exemple, à la réunion à Moncton les 21 et 22 octobre 1999, plusieurs échanges étaient prévus avec la communauté francophone, notamment avec la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick.

Le Secrétariat est conscient qu'il est important de veiller à ce que le français prenne toute la place qui lui revient et de s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française ont la possibilité d'avoir recours à Internet. Dans ce contexte, le message canadien en faveur de la dualité linguistique, y compris sur Internet, est de plus en plus entendu.

Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion

Les activités que mène le Secrétariat auprès de divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme des langues officielles dans les institutions. Certains ministères ont toutefois un rôle important à jouer à cet égard dans le cadre de leur mandat respectif.

À la suite de l'importante restructuration entreprise par le gouvernement fédéral au début des années 90, diverses études ont noté un affaiblissement du réseau des langues officielles. Pendant toutes ces années, le personnel du réseau des langues officielles a connu des périodes houleuses de réorganisations, de fusions à des entités organisationnelles diverses, principalement aux secteurs des ressources humaines, et a subi une diminution des ressources. Un premier constat en 1996 (étude Sussex) a aussi mentionné cette situation. En mars 1998, l'étude du Centre de recherche et d'intervention en gestion confirme cet affaiblissement.

Une étude spéciale plus récente visait à déterminer les caractéristiques du réseau des langues officielles de l'an 2000 et à établir une comparaison avec celui qui existait en 1996, soit au moment de l'étude Sussex. Elle tirait des conclusions semblables aux deux premières études et formulait huit recommandations préconisant la réaffirmation d'une influence active du Conseil du Trésor afin de rappeler l'existence du Programme des langues officielles aux gestionnaires et aux employés.

Le Secrétariat a réagi en mettant l'accent sur le renforcement du réseau des langues officielles et la relance du Programme des langues officielles au sein des ministères et autres organismes gouvernementaux.

À titre d'exemple, citons la mise sur pied en 1999-2000 d'un réseau qui regroupe les administrations aéroportuaires. À la suite de la privatisation de leur institution, les responsables des langues officielles de ces organismes s'étaient retrouvés isolés. Le Secrétariat a discuté avec eux de la possibilité de mettre en place un comité consultatif des organismes aéroportuaires privatisés assujettis à la *Loi*. De plus, les divers comités consultatifs sur les langues officielles ont appuyé le Secrétariat dans sa démarche en se

L'augmentation des contenus en français sur Internet est l'une des quatre priorités du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. Ce comité joue un rôle d'observation à l'égard des suivis aux recommandations. Il agit de concert avec le Sous-comité de la gestion de l'information. Un groupe de travail interministériel relevant du Comité a aussi été créé afin :

- de décider des actions devant être entreprises dans la foulée de la réponse gouvernementale à l'étude de la Commissaire aux langues officielles;
- d'analyser les nouvelles initiatives gouvernementales en matière d'Internet afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux objectifs fixés par la *Loi*;
- d'examiner la possibilité de proposer de nouvelles initiatives pouvant renforcer la présence du français sur Internet;
- de faire rapport de façon périodique au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles relativement aux suivis de la réponse du gouvernement à la Commissaire aux langues officielles;
- de tenir la Commissaire aux langues officielles informée des progrès réalisés dans ce dossier;
- d'exercer un droit de regard sur les initiatives qui sont créées en parallèle afin d'analyser leur incidence sur le renforcement de la présence du français sur Internet.

La Commissaire a accueilli favorablement la réponse concertée du gouvernement.

La deuxième étude, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales,* préconise l'élaboration par le gouvernement du Canada d'une stratégie cohérente et d'une action plus ciblée relativement à l'utilisation d'Internet. Elle porte, entre autres, sur la qualité du français sur les sites Web fédéraux. Un rapport de suivi confirme que de nombreux problèmes techniques ont été résolus. Il existe cependant encore certains problèmes en ce qui concerne le respect des obligations linguistiques, par exemple, la non-conformité de quelques adresses Internet (URL ou nom de fichier) par rapport à la *Loi*, l'omission occasionnelle de diffuser l'information simultanément dans les deux langues officielles et la piètre qualité du français de certains sites des institutions assujetties à la *Loi*. Ces difficultés sont en voie d'être réglées.

Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, constituent un outil d'application de la *Loi*. Ils permettent aussi une interaction afin d'obtenir plus de précisions, le cas échéant.

Grâce à des hyperliens, on peut aussi avoir accès à l'information offerte par des organismes partenaires, par exemple, les renseignements que les communautés mettent à la disposition du public sur Internet. Le site annonce également des nouveaux produits à ses partenaires, comme la création de « Querium », nouveau module d'interrogation bilingue se servant de *Termium Plus* du Bureau de la traduction du gouvernement du Canada pour la recherche terminologique.

Les utilisateurs peuvent consulter et télécharger les publications du SCT, dont les 11 derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles ainsi que les rapports annuels de partenaires, dont le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien et autres.

Accroissement des contenus en français sur Internet

Internet a une influence profonde sur la prestation des services du gouvernement fédéral, le développement de l'économie du savoir, les communications et la société canadienne en général. Le gouvernement du Canada s'assure, au moyen d'une stratégie cohérente et d'investissements ciblés, que les principes directeurs du développement de l'inforoute canadienne tiennent compte de la dualité linguistique du Canada.

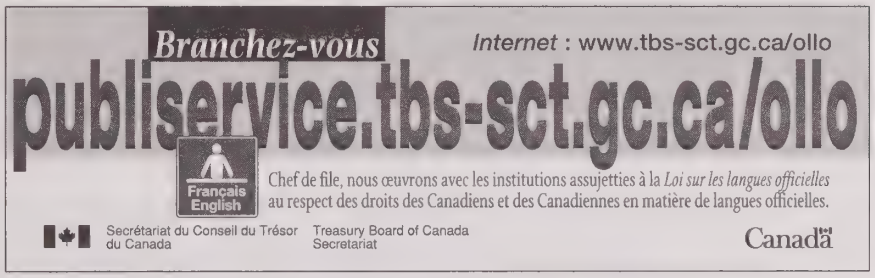
En août 1999, la Commissaire aux langues officielles a rendu publiques deux études sur la dualité linguistique et Internet. La première, intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet,* porte sur l'utilisation d'Internet dans 20 institutions fédérales. La Commissaire y souligne l'urgence d'une action plus ciblée du gouvernement du Canada afin d'augmenter les contenus en français sur Internet.

Le sous-ministre de Patrimoine canadien, mandaté par le greffier du Conseil privé, a coordonné la réponse du gouvernement du 1er décembre 1999 aux 22 recommandations du rapport. Le gouvernement y réitère la position qu'il avait énoncée dans le discours du Trône, selon laquelle la création et la diffusion de contenus canadiens dans les deux langues officielles au profit de l'ensemble de la population canadienne constituent un objectif de premier ordre.

- La mise au point, à l'intention des gestionnaires et des employés de première ligne en région, d'un nouveau programme d'ateliers sur la façon d'offrir activement le service dans les deux langues officielles.
- La mise au point, à l'intention des stagiaires en gestion, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique.
- Une campagne de sensibilisation à l'intention des institutions assujetties à la *Loi* afin de trouver de meilleurs moyens de communiquer efficacement avec l'ensemble du personnel des institutions.
- Le placement d'annonces publicitaires d'intérêt général auprès des médias des communautés.

Site Web sur les langues officielles

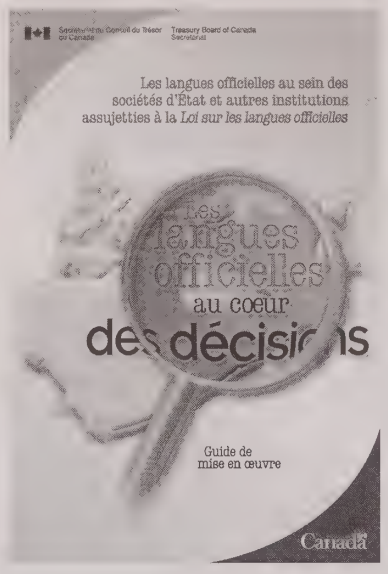
Au cours de sa troisième année d'exploitation, le site Web de la Division des langues officielles a connu une augmentation du nombre de visiteurs. Le site s'adresse à la clientèle de la fonction publique (http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo) et au public en général (http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo).



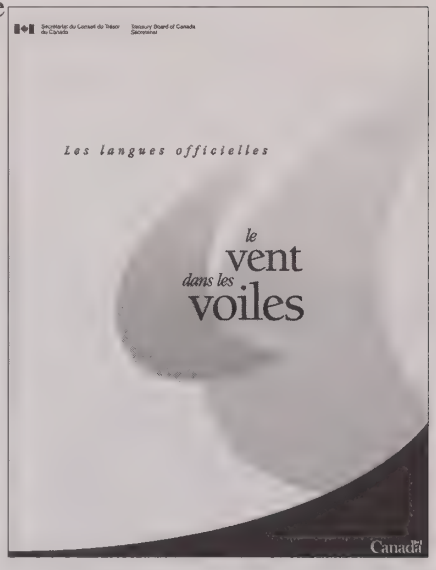
Cette technologie relativement nouvelle permet d'effectuer des rapprochements entre les communautés et de joindre tous les groupes de la société sans une infrastructure lourde. Ce moyen d'accès à l'information contribue à alimenter l'approche unifiée de prestation en direct des produits et services aux Canadiens et aux Canadiennes préconisée par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.



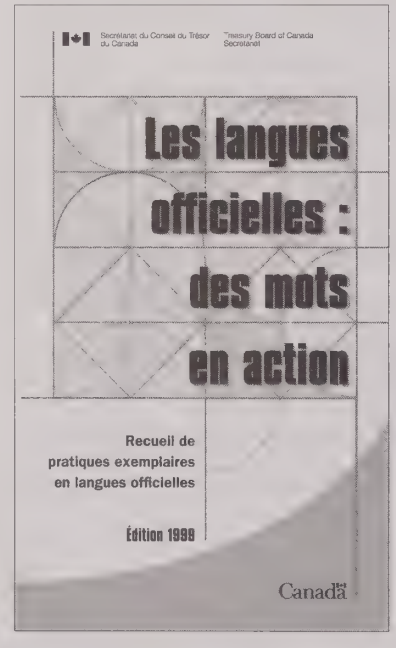
- La production d'une vidéo sur le service au public *Les langues officielles, une question de service*, comme outil de formation et de communication, en collaboration avec 19 institutions fédérales. La vidéo, accompagnée de documents pédagogiques, permettra de sensibiliser et de susciter des attitudes positives à l'égard des services offerts dans les deux langues officielles par la mise en valeur de services innovateurs. Cette vidéo sera distribuée à toutes les institutions au cours de 2000-2001.



- La publication *Les langues officielles au cœur des décisions* (une version à l'intention des ministères et une autre pour les sociétés d'État). Cet outil de communication, qui invite les champions à exercer un leadership efficace en matière de langues officielles au sein de leur institution, comprend une « carte des champions » détachable – 10 résultats significatifs extraits de l'ensemble des 36 activités présentées dans le document. Ce guide a été lancé dans le cadre d'une réunion périodique des champions, tenue à Winnipeg en février 2000, en présence de la présidente du Conseil du Trésor et de la Commissaire aux langues officielles.



- Un bilan interministériel de réalisations, intitulé *Les langues officielles – le vent dans les voiles,* sur le suivi, entre autres, aux recommandations des rapports Fontaine et Savoie.



- Un recueil de pratiques exemplaires, intitulé *Les langues officielles : des mots en action*, comprenant des études de cas déjà mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État. Divisé en cinq thèmes, le recueil privilégie la transmission de pratiques applicables dans à peu près toutes les situations.

Modifications aux pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

Les pages bleues des annuaires téléphoniques locaux sont un moyen important pour le gouvernement fédéral d'assurer la visibilité de ses programmes. Elles regroupent les services municipaux, provinciaux et fédéraux.

Par le passé, les inscriptions dans les pages bleues étaient souvent identiques d'une langue à l'autre, et ne permettaient pas aux membres de communautés de reconnaître les bureaux fédéraux offrant le service dans les deux langues officielles.

Au cours de l'exercice visé, le comité interministériel, composé de représentants du SCT et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a conclu une entente pour mieux identifier les services fédéraux bilingues dans les annuaires téléphoniques locaux. Selon cette entente, les lettres « bil » précéderont chaque inscription téléphonique, qu'elle contienne un seul ou plusieurs numéros de téléphone. Dans les cas où une inscription contiendrait plusieurs numéros de téléphone, seuls les numéros qui offrent effectivement un service bilingue au public seront précédés des lettres « bil ». Cette modification a déjà été apportée dans le cadre de projets pilotes du programme de révision des pages bleues.

Publicité et autres initiatives

Pendant l'exercice visé, le Secrétariat a mis au point plusieurs outils d'information à l'intention des institutions fédérales. Nous invitons le lecteur à les consulter. Il est possible d'y accéder par l'intermédiaire de son site Web. En voici quelques exemples :



- Une affiche sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Cet élément visuel favorise l'offre active de service tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Il incite les gestionnaires et les employés à continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. L'affiche et une lettre d'accompagnement ont été envoyées aux gestionnaires des bureaux et points de service qui doivent fournir le service dans les deux langues officielles.

Cours, ateliers et séances sur les langues officielles

Pendant l'exercice visé, le cours d'orientation aux langues officielles, d'une durée de trois jours, a été offert quatre fois à un total de 72 employés de plusieurs administrations centrales de la région de la capitale nationale. Présenté en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, ce cours, assorti d'études de cas, donne une description complète du Programme et de son évolution. Le cours, qui est adapté aux besoins de la collectivité, continuera d'être offert en 2000-2001 dans toutes les régions du pays.

Des séances sur mesure sur la prestation des services au public et sur la langue de travail, notamment à l'intention des cadres supérieurs, ont été offertes à un total de 208 gestionnaires à Regina (40), à Saskatoon (30), à Calgary (56) et à Edmonton (82). Les évaluations ont été très positives. Des séances de sensibilisation au Programme des langues officielles ont également été données à une cinquantaine de participants inscrits au Centre canadien de gestion – Programme de stagiaires en gestion.

La Division des langues officielles a également offert des séances sur mesure sur la prestation des services au public : 4 au personnel des parcs nationaux (52 participants) et 10 aux douaniers dans le Sud de la Colombie-Britannique (90 participants). Elle a également donné 5 séances sur la langue de travail à Service correctionnel Canada (80 participants).

Trois séances sur les langues officielles ont été données à la Société du crédit agricole : une séance au Comité de la haute gestion, une aux gestionnaires du secteur corporatif et une à l'intention d'employés en contact direct avec le public. Au cours de 2000-2001, la Société continuera d'offrir à l'intention des gestionnaires et des surveillants des ateliers intensifs, d'une demi-journée chacun, sur divers aspects de la prestation des services au public.

Certaines institutions ont également offert des cours à leur personnel. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis sur pied un cours de trois heures pour répondre à ses besoins opérationnels.

Des ateliers, conçus par le Secrétariat pour les employés qui sont en contact direct avec le public, seront donnés dans des bureaux devant offrir le service au public dans les deux langues officielles, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Colombie-Britannique, au Yukon et en Ontario.

- Pour ce qui est de la participation équitable, les institutions semblent bien sensibilisées à l'importance de suivre cette question, notamment ce qui touche la faible participation des Canadiens d'expression anglaise dans plusieurs institutions fédérales au Québec.
- La plupart des institutions se préoccupent de la capacité bilingue des membres du groupe de la direction (EX) et prévoient des mesures de formation linguistique pour que les titulaires répondent aux exigences dans les délais fixés.
- Les mécanismes de la vérification interne et de l'évaluation ne sont pas suffisamment utilisés pour mesurer le respect des obligations en matière de langues officielles.
- En règle générale, les institutions portent maintenant une attention particulière aux transformations – privatisations, transferts ou retrait de responsabilités fédérales – qui peuvent avoir une incidence sur les langues officielles.
- La présence de champions des langues officielles dans les institutions commence à influer sur la reddition de comptes en matière de langues officielles.
- Plusieurs institutions ont fait état d'initiatives intéressantes.

Information et formation

En vertu de la *Loi*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement. Que ce soit au sujet du service au public ou de la langue de travail, il faut continuer de s'adresser en termes pratiques et convaincants à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés pour leur rappeler les exigences en matière de langues officielles et les rendre pleinement conscients de leurs responsabilités et de leurs droits à cet égard.

Il est primordial de s'assurer que les employés qui offrent le service au public, notamment les préposés à l'accueil, sont bien au courant de leurs responsabilités linguistiques, les appliquent et qu'ils ont à portée de la main les outils nécessaires qui leur permettront de bien s'acquitter de leurs obligations. Il faut sensibiliser davantage les employés afin qu'ils offrent un service de qualité de façon active et cohérente.

de la supervision dans les deux langues officielles en raison notamment du faible bilinguisme de certains superviseurs. Les communications entre les régions bilingues ou unilingues françaises et l'administration centrale se font encore majoritairement en anglais. Les réunions à l'administration centrale et entre les employés des régions n'ont pas toujours lieu dans la langue de choix des différents intervenants.

Quant à la participation équitable et à la gestion du Programme, aucun problème important n'a été relevé lors des vérifications.

Tous les rapports publiés sont disponibles aux adresses suivantes :

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html

Surveillance – examen des bilans annuels

Les institutions fournissent des renseignements sur l'évolution du Programme dans leur bilan annuel. Ces bilans sont l'un des moyens utilisés par le Secrétariat de s'acquitter de ses responsabilités de surveillance.

Selon le cadre proposé, les institutions doivent rendre compte des résultats obtenus et des mesures en place concernant les trois volets du Programme ainsi que son administration, et formuler sur demande un plan d'action assorti d'engagements. Les institutions doivent en outre fournir des renseignements sur la façon dont les obligations en matière de langues officielles ont été prises en compte dans les initiatives touchant les transformations gouvernementales.

Plusieurs constatations se dégagent de l'examen de ces bilans qui couvrent la période visée :

- Les bilans révèlent que les institutions ont réagi aux études et aux suivis du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi qu'à celles du Commissariat aux langues officielles, et cherchent à y donner suite.
- Les bilans ne comportent pas assez de mesures réelles de la satisfaction de la clientèle.
- Les institutions contrôlent assez bien la mise en œuvre des aspects statiques de la langue de travail, mais elles ne possèdent pas assez d'information et n'ont pas assez de contrôle sur les aspects dynamiques ou transactionnels de la langue de travail.

Vérifications – langue de travail

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec a informé le secrétaire du Conseil du Trésor, l'an dernier, des résultats d'un sondage non scientifique effectué auprès d'un certain nombre d'employés du Québec. D'après les résultats du sondage, les employés du Québec ne pouvaient pas utiliser la langue officielle de leur choix lorsqu'ils communiquaient avec leur administration centrale ou avec les organismes centraux. Le Conseil a alors demandé au Secrétariat de se pencher sur la question.

Le Secrétariat a donc décidé de mener une étude pour déterminer, par institution, l'envergure et les causes de ce problème et recueillir auprès des employés ce qu'ils estiment être des solutions possibles.

Pour le compte du SCT, Statistique Canada a fait parvenir un questionnaire, en novembre 1999, à quelque 2 400 employés de 28 institutions fédérales. La majorité de ces employés (environ 75 p. 100) travaille dans la région de Montréal. Le secteur québécois de la région de la capitale nationale n'est pas inclus dans l'exercice. Le questionnaire traite, entre autres, de l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques (par exemple, le courrier électronique). Les résultats de cette vérification seront devoilés au cours de l'exercice suivant.

Rapports des vérifications internes

Le SCT continue d'examiner les rapports des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales. Il a, au cours de l'année visée, reçu six rapports provenant de ministères et organismes, et un rapport provenant d'une société d'État. Il s'agit des institutions suivantes : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Environnement Canada, Industrie Canada, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et la Société pour le développement des exportations. Les rapports touchent l'un ou l'autre des objectifs du Programme des langues officielles, y compris la gestion du Programme.

À l'égard du service au public, les résultats indiquent que l'offre active de service, notamment au téléphone, laisse encore à désirer. Plus particulièrement à l'ouest de Toronto, les services au public en français sont offerts en sous-traitance et sont parfois de piètre qualité.

En ce qui a trait à la langue de travail, les conclusions des rapports indiquent que les services personnels et centraux sont habituellement disponibles dans les deux langues officielles, que les instruments de travail sont généralement bilingues, bien que leur disponibilité en français soit souvent méconnue. Des problèmes persistent au niveau

- connaître et appliquer la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles;
- surveiller l'inclusion de clauses linguistiques dans les accords de contribution avec les organismes bénéficiaires;
- assurer un suivi sur l'application des obligations linguistiques.

La vérification a porté sur les huit institutions fédérales qui offrent le plus de subventions et contributions aux organismes bénévoles non gouvernementaux. Ce sont : l'Agence canadienne de développement international, l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique, Citoyenneté et Immigration Canada, Condition féminine Canada, Développement des ressources humaines Canada, Patrimoine canadien (y compris Sport Canada), Santé Canada et Service correctionnel Canada.

Au total, 152 ententes ont fait l'objet d'un examen. Des ententes de contribution, 20 p. 100 contenaient une clause linguistique détaillée alors que 45 p. 100 n'en contenaient aucune.

Dans l'ensemble, les institutions ayant fait l'objet d'une vérification ne tiennent pas suffisamment compte de la politique des langues officielles dans l'octroi de subventions et de contributions à des organismes bénévoles non gouvernementaux.

Les recommandations aux institutions portent sur le besoin de clarifier les responsabilités relatives à l'application de la politique, sur la dissémination de l'information au sein de l'institution et auprès des bénéficiaires, sur une prise en compte plus étroite de la politique dans l'octroi des subventions et contributions, et sur la mise en place de mécanismes de suivi. En ce qui concerne les subventions, on demande aux institutions d'inclure des critères sur la question linguistique.

Les recommandations au Secrétariat portent sur la nécessité de mieux sensibiliser les gestionnaires et les responsables des langues officielles des institutions à la politique, sur l'inclusion de clauses plus précises dans les ententes et sur un suivi plus étroit à la mise en œuvre de la politique dans les institutions.

Les institutions et le Secrétariat ont déjà pris certaines mesures concrètes pour donner suite aux recommandations.

- En ce qui a trait à la programmation, les activités prévues dans les deux langues officielles sont davantage présentes dans les provinces de l'Est et beaucoup moins dans les provinces de l'Ouest.
- Les tiers qui agissent au nom de Parcs Canada ne font pas d'offre active de service, n'utilisent pas le symbole des langues officielles et ne sont généralement pas en mesure d'offrir le service au public dans les deux langues officielles.
- La clause portant sur les langues officielles dans les protocoles d'entente n'est pas respectée.

Franchisés de Postes Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public n'est pas toujours disponible chez les franchisés :

- Peu de franchisés s'inscrivent dans l'annuaire téléphonique de leur localité sous la rubrique « Postes Canada ».
- Vingt-et-un pour cent (19/92) des appels téléphoniques de vérification ont reçu l'offre active de service.
- Les préposés au téléphone ont été en mesure de répondre dans la langue officielle minoritaire dans une proportion de 77 p. 100 (71/92).
- Il n'y a jamais eu d'offre active de service en personne (0/48).
- Plus de la moitié des franchisés visités (13/24) n'indiquent pas qu'ils donnent des services dans les deux langues officielles (pas de symbole ni d'enseigne).
- Les produits de Postes Canada (affiches, articles à vendre et formulaires) sont généralement disponibles dans les deux langues officielles.
- Selon notre échantillonnage de vérifications en personne, le service au public est de qualité égale dans les deux langues officielles dans une proportion de 62,5 p. 100.
- Plusieurs représentants des communautés linguistiques estiment que le service au public n'est pas de qualité égale dans les deux langues officielles.

Langues officielles – subventions et contributions

Cette vérification visait à déterminer si les institutions fédérales et les organismes assujettis à la *Loi* qui accordent des subventions (paiements de transfert sans condition) et des contributions (paiements de transfert conditionnels) à des organismes bénévoles non gouvernementaux pour des activités, des projets ou des programmes touchant les deux collectivités de langues officielles se conforment à la politique du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Les institutions doivent :

- Les publications du gouvernement fédéral sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Les sites Web de cinq CSEC sont bilingues, alors que les quatre autres CSEC travaillent à l'amélioration de leur site.
- Les gestionnaires, qu'ils soient des employés du gouvernement fédéral ou d'autres organismes, connaissent bien leurs responsabilités en matière de service au public dans les deux langues officielles.
- Les gestionnaires des CSEC estiment qu'ils ne reçoivent pas suffisamment de plaintes pour justifier la mise en œuvre de mécanismes de contrôle systématiques uniquement pour vérifier si le service est toujours offert dans les deux langues officielles, d'autant plus que le nouveau cadre d'évaluation national (qui sera utilisé à partir de l'an 2000) leur fournira certaines données à cet effet.
- Les relations que les gestionnaires établissent auprès des communautés varient d'une province à l'autre. Cette situation pourrait devenir plus difficile à cerner en raison des nombreux points d'accès régionaux qui sont en train de se développer.

Parcs Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public est généralement disponible dans les lieux historiques nationaux et les parcs nationaux. Les points suivants ressortent clairement de la vérification :

- Certains sites sont des modèles à tous les points de vue en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles : Batoche, la Maison-Riel, Fort-Beauséjour, Port-Royal et Grand-Pré, et ce, tant au niveau des employés de l'Agence que des tiers qui agissent en son nom. Par contre, d'autres sites, comme le monument Brock et la maison Dalvay-by-the-Sea, ne sont pas du tout des modèles.
- Les employés de Parcs Canada sont généralement en mesure de donner les services de première ligne dans la langue officielle choisie par le client.
- L'offre active de service au téléphone est meilleure (83 p. 100) que l'offre active de service en personne (50 p. 100).
- Près de 80 p. 100 des parcs nationaux et lieux historiques possèdent un système de messagerie vocale entièrement bilingue.
- Le symbole des langues officielles est utilisé deux fois sur trois.
- L'affichage, la signalisation, les publications et les sites Web sont généralement dans les deux langues officielles.

Vérification et surveillance

En vertu de l'article 46 (2) de la *Loi*, le Secrétariat vérifie l'application des dispositions en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable au sein des institutions qui sont assujetties à la *Loi*. Il examine aussi la gestion de la mise en œuvre de ces dispositions. À cette fin, il utilise les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes. Les autres activités de vérification et de surveillance comprennent les visites des bureaux et points de service qui doivent servir le public dans les deux langues officielles, les études téléphoniques et les bilans annuels des institutions.

En 1999-2000, le Secrétariat a rendu publics les résultats des vérifications sur le service au public et la langue de travail, et ce, dans les secteurs des subventions et contributions, des transformations gouvernementales et de la langue de communication entre les bureaux régionaux du Québec situés dans les régions désignées bilingues et ceux des administrations centrales et des organismes centraux.

Vérifications – service au public

Organismes ayant fait l'objet de transformations gouvernementales

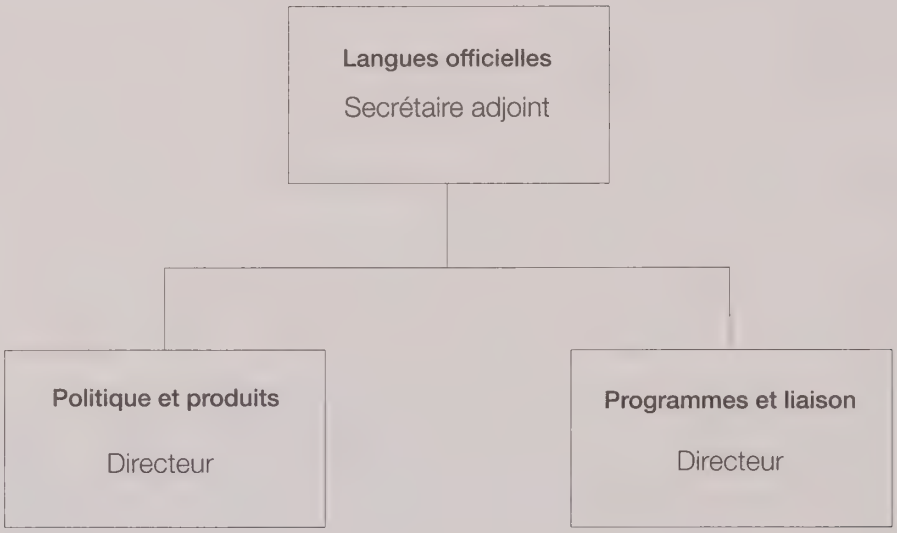
La vérification visait à s'assurer que les institutions concernées s'acquittaient de leurs obligations en matière de service au public. Elle a porté sur les neuf Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et un échantillon des bureaux et points de service de Parcs Canada et des franchisés de Postes Canada dans l'ensemble du Canada.

CSEC

Les résultats de la vérification sont les suivants :

- Le service au public dans la langue officielle de son choix fait partie des normes de service de tous les CSEC.
- Le service dans les deux langues officielles est généralement disponible dans tous les CSEC. En Alberta, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, la capacité de fournir des services bilingues est cependant limitée et elle n'est pas de qualité égale en français.
- L'offre active de service, que ce soit au téléphone ou en personne à la réception, n'est pas constante dans plusieurs CSEC.
- Quelques CSEC considèrent que la présence du symbole des langues officielles constitue une forme suffisante d'offre active de service.

Organigramme et principales activités de la Division des langues officielles



- Avis et conseils en ce qui concerne la *Loi sur les langues officielles*, son Règlement et ses politiques
- Appui à la présidente dans le cadre de ses activités parlementaires
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, p. ex., les *Rendez-vous de la francophonie 2000*, en collaboration avec Patrimoine canadien
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information
- Conception et rédaction du rapport annuel de la présidente du Conseil du Trésor
- Promotion du Programme des langues officielles auprès des 178 institutions assujetties à la *Loi*
- Analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation par les champions des langues officielles
- Liaison, consultation et collecte de renseignements – associations minoritaires de langue officielle, gestionnaires régionaux fédéraux et organismes externes à la fonction publique
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du Secrétariat en ce qui concerne les langues officielles et l'article 41 de la *Loi*
- Coordination des activités du Secrétariat dans le cadre de l'article 41 de la *Loi*

Fonctions de la Division des langues officielles

La Division des langues officielles concentre ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme des langues officielles, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*.

Voici ses trois grandes priorités :

- Centrer le Programme des langues officielles sur la qualité du service au public dans les bureaux bilingues, créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues.
- Accroître le bilinguisme institutionnel et la visibilité des langues officielles.
- Contribuer, par l'appui au développement des communautés, à l'objectif du gouvernement qui est de renforcer le Canada, d'en faire un pays encore plus inclusif.

La Division des langues officielles favorise une démarche stratégique axée sur le client, laquelle s'adresse à sa clientèle de l'intérieur et de l'extérieur de la fonction publique. Cette démarche répond aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives de restructuration et de recours à différents modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Elle encourage les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans l'ensemble du pays.

La Division a pour mandat d'offrir avis et conseils en ce qui concerne la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les ministères, organismes et sociétés d'État et d'assurer la liaison avec les communautés.

Consolidation du Programme des langues officielles

La Division des langues officielles joue, entre autres, un rôle d'éducation et de sensibilisation auprès des institutions et des communautés dans les diverses régions du pays.

Agissant comme catalyseur, la Division veille à l'application des mesures suivantes :

- La promotion de pratiques exemplaires en matière de langues officielles dans le but d'accélérer l'atteinte des résultats.
- L'intégration cohérente des nouvelles exigences, notamment en ce qui a trait au profil linguistique des cadres supérieurs dans les régions désignées bilingues.
- La mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur.

En ce qui a trait à la langue de travail, malgré l'adoption de politiques, la publication d'outils et la tenue d'ateliers de sensibilisation, le gouvernement fédéral n'a pas encore atteint tous ses objectifs. Bien que des progrès aient été réalisés, notamment au niveau de la disponibilité des outils de travail bilingues, il reste beaucoup à faire au niveau de l'utilisation des deux langues officielles au travail par les cadres supérieurs et les cadres de direction, en particulier au cours des réunions. L'anglais demeure en général la langue de travail la plus utilisée, sauf au Québec.

L'une des priorités de la présidente du Conseil du Trésor est d'accroître l'utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues à l'extérieur du Québec, et de l'anglais comme langue de travail dans les régions bilingues du Québec. À cette fin, le Secrétariat a présenté au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles un plan d'action qui comprend les éléments suivants :

- Inclure dans les accords de responsabilisation l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et notamment, d'accentuer l'utilisation du français au moyen de la formation linguistique pour le personnel pouvant faire partie de la relève.
- Susciter un engagement plus visible de la haute direction et inciter les employés à exercer leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.
- Améliorer, dans les régions désignées bilingues, les communications dans les deux langues officielles entre l'administration centrale des institutions et les bureaux régionaux.
- Examiner comment les pratiques de gestion des cadres supérieurs de la fonction publique peuvent être renforcées dans le but de donner un nouveau souffle au programme de sensibilisation aux droits des employés.

Chapitre 3
Activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Prospective

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en 1999-2000 en regard du rôle que lui confère la *Loi* en matière de coordination et d'orientation générales. Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat, notamment sur la Division des langues officielles, pour s'acquitter de ses responsabilités.

D'entrée de jeu, mentionnons quelques réalisations du Secrétariat :

- Renforcement du réseau des champions des langues officielles dans les ministères.
- Mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les sociétés d'État et les administrations aéroportuaires.

En matière de service au public, la présidente du Conseil du Trésor s'engage à :

- offrir activement des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux qui sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles;
- améliorer l'offre de service en personne, un élément essentiel de la prestation d'un service de qualité;
- assurer aux deux groupes linguistiques des services de qualité comparable dans tous les bureaux et points de service tenus d'offrir les services, y compris la prestation de services bilingues par de nouveaux moyens de communication comme Internet;
- poursuivre les activités de surveillance dans l'esprit de la démarche du conseil de gestion, de même que les vérifications et les constats en milieu de travail dans les points de service bilingues;
- poursuivre la tenue d'ateliers et de séances intensives d'information à l'intention des gestionnaires et des employés afin de les sensibiliser à leurs responsabilités, et diffuser des produits promotionnels;
- continuer d'offrir des services de qualité – il s'agit là d'une question de fierté pour les institutions.

Le bureau régional du Québec de la Commission de la fonction publique du Canada préside le *Working Group Forum* auquel collaborent le Secrétariat et d'autres ministères qui s'intéressent à la participation des anglophones. Vers la fin de l'année visée, le dialogue entre la Commission, le Secrétariat et plusieurs ministères d'une part, et les associations anglophones, d'autre part, se poursuivait.

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec s'occupe de la participation des anglophones et reconnaît l'importance d'élaborer un plan d'action visant l'amélioration progressive de leur taux de participation.

Au 31 mars 2000, on dénombrait 27,1 p. 100 de francophones et 71,8 p. 100 d'anglophones dans l'ensemble des institutions (tableau 16), 1,1 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue ».

Pour ce qui est de la fonction publique fédérale, soit les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur (tableau 12), le taux de participation des francophones et des anglophones est respectivement de 31,0 p. 100 et de 69,0 p. 100.

En ce qui concerne les institutions et les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 25,0 et à 73,3 p. 100 respectivement, 1,7 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue » (tableau 14).

Participation des anglophones au Québec

Les institutions fédérales assujetties à la *Loi* comprennent la fonction publique fédérale, les sociétés d'État et certains autres organismes. Les anglophones représentent 13,0 p. 100 du personnel des institutions fédérales au Québec (excluant ceux de la région de la capitale nationale). En comparaison, le taux de participation de la population anglophone du Québec est de 13,1 p. 100.

Par contre, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec (tableau 12), à l'exclusion de la région de la capitale nationale, est inférieur à la représentation des Canadiens d'expression anglaise dans la population du Québec. Signalons toutefois qu'il y a eu une augmentation réelle de la participation des anglophones dans les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.

Cette légère amélioration, soit 1 point de pourcentage (7,4 p. 100 contre 6,4 p. 100 l'an dernier), s'est réalisée nonobstant le fait que, durant l'année visée par le présent rapport, le nombre total d'employés des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur a subi une diminution. Cette baisse est en bonne partie attribuable au fait que l'Agence des douanes et du revenu du Canada ne fait plus partie de la fonction publique (tableau 12).

Dans l'ensemble des institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (sociétés d'État, Forces canadiennes, Gendarmerie royale du Canada et autres), le taux de participation des anglophones au Québec (excluant la région de la capitale nationale) se situe à 15,1 p. 100 (tableau 14).

Nouvelles initiatives

Le Secrétariat propose la mise en œuvre des initiatives suivantes en collaboration avec le Bureau du Conseil privé, les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, les réseaux de champions des langues officielles, la Commission de la fonction publique du Canada et le Centre canadien de gestion :

- Réalisation d'une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires et des employés, planification de rencontres avec les comités de la haute direction des ministères, organisation d'ateliers de formation et production du matériel de promotion.
- Inclusion d'un volet langues officielles dans les divers programmes de formation des gestionnaires dispensés par le Centre canadien de gestion et dans les programmes d'orientation offerts aux nouveaux employés par les institutions fédérales.
- Inclusion dans les accords de responsabilisation de l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et création d'une culture organisationnelle respectueuse de la dualité linguistique.
- Mesure, par échantillonnage, du niveau d'utilisation des deux langues officielles au travail dans les régions désignées; les résultats de ces échantillonnages serviront de principaux indicateurs de rendement.
- Offre de formation linguistique au personnel pouvant faire partie de la relève.

Participation équitable

La *Loi* énonce l'engagement du gouvernement au titre de la participation équitable des Canadiens et Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein des institutions fédérales. Le gouvernement fédéral s'engage notamment à veiller à ce que les deux groupes linguistiques aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays.

La participation des deux collectivités dans la fonction publique demeure relativement stable depuis plusieurs années. Selon les données du dernier recensement de la population (1996), les anglophones représentent 73,8 p. 100 de la population canadienne, alors que les francophones en représentent 24,6 p. 100 (la première langue officielle était inconnue pour 1,6 p. 100 de la population.)

Exigences linguistiques pour les surveillants

Les surveillants ont un rôle à jouer pour favoriser la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. La proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 82,8 p. 100 à 80,9 p. 100 au cours de la période visée (tableau 10). Par contre, on constate une hausse du niveau de compétences linguistiques requises. Ainsi, les postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde ont augmenté de 5,5 points de pourcentage pour s'élever à 42,1 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance (tableau 11).

La nouvelle *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction* (EX), en vigueur depuis le 1er mai 1998, vient renforcer les autres instruments créés pour promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction

Le rapport annuel de 1998-1999 incluait une description sommaire des dispositions de la *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction*. Ce rapport fait une mise à jour de la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2000. Au nombre des titulaires de poste de la direction qui sont tenus d'atteindre les niveaux CBC dans leur langue seconde officielle, 38,2 p. 100 ne satisfaisaient pas encore à cette exigence à la fin de l'exercice visé.

Il faut toutefois souligner que ce chiffre englobe des titulaires qui se trouvent dans des situations différentes. Il y a tout d'abord les titulaires auxquels est accordée une période de protection qui leur permet de rester dans leur poste jusqu'au 31 mars 2001 sans avoir à répondre aux exigences linguistiques de celui-ci, après quoi ils devront satisfaire aux exigences au moyen d'une formation linguistique. Il y a également les personnes qui, depuis le 1er mai 1998, ont été nommées ou mutées à un poste bilingue sur une base non impérative. Un certain nombre de ces personnes ont reçu une formation linguistique à l'intérieur de la période d'exemption de deux ans et, soit qu'elles n'ont pas encore terminé leur formation linguistique ou, si elles l'ont terminée, leurs résultats de test n'ont pas encore été enregistrés dans le système informatique approprié. On devrait assister, dans les deux ans à venir, à une diminution graduelle du nombre des titulaires qui ne satisfont pas aux exigences.

Les institutions ont été invitées à accentuer leurs efforts pour créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles par leurs employés, notamment en améliorant les compétences en langue seconde de leurs cadres supérieurs et en fournissant des instruments de travail et des systèmes automatisés dans les deux langues officielles. En matière de langue de travail, le bon exemple doit venir d'en haut. Tous les titulaires de poste de cadre de direction (EX) dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail seront appelés à respecter la norme CBC[5] d'ici le 31 mars 2003. Cette augmentation des capacités linguistiques des cadres devrait se traduire par une plus grande utilisation du français au cours des réunions.

Les régions touchées par ces obligations en matière de langue de travail sont la région de la capitale nationale et quelques autres régions désignées du Canada[6]. Ailleurs au Canada, la langue de travail est celle de la majorité de la population vivant dans cette région.

Les obligations des institutions dans les régions désignées bilingues, aux fins de la langue de travail, sont les suivantes :

- Fournir aux employés, dans les deux langues officielles, les services à leur intention, notamment les services personnels et centraux, ainsi que les instruments de travail d'usage courant et généralisé.
- Assurer la supervision des employés dans la langue officielle de leur choix.
- Veiller à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Les politiques du Conseil du Trésor en la matière sont généralement bien connues des institutions et contribuent à la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. Malgré les efforts déployés et en dépit de nombreuses réalisations importantes, il reste encore beaucoup à faire pour créer un milieu de travail véritablement propice à l'utilisation des deux langues officielles.

En général, les instruments de travail sont disponibles dans les deux langues officielles. Quant aux systèmes informatiques, la situation s'améliore, bien que l'on se plaigne encore que certains logiciels ne soient pas disponibles en français.

---

[5] Cette exigence s'applique aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale. Le niveau B (intermédiaire) est exigé pour l'expression écrite.

[6] Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Le graphique 3 présente la ventilation de l'ensemble des institutions qui doivent s'acquitter de leurs obligations concernant le service au public.

À cette fin, les bureaux désignés bilingues dans les institutions concernées doivent prendre les mesures nécessaires pour que les clients puissent choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent être servis.

Malgré tous les efforts déployés pour offrir le service dans les quelque 3 410 bureaux fédéraux désignés bilingues aux fins du service au public, certaines lacunes persistent en ce qui a trait aux services en français, notamment au téléphone et en personne.

Études spéciales des bureaux fédéraux désignés bilingues menée par le Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat aux langues officielles a rendu publique une série de rapports concernant les bureaux et points de service désignés pour fournir le service au public dans les deux langues officielles. Environ 13 p. 100 de tous les bureaux et points de service ont été visités entre 1997 et 2000.

À la lumière de ces informations, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a assuré des suivis auprès des institutions visées qui ont commencé à apporter des correctifs et en ont fait état dans leur bilan annuel sur les langues officielles. La Division des langues officielles continuera de surveiller activement les institutions concernées, notamment au moyen de constats ponctuels pour vérifier la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles. Des interventions ciblées ont été faites afin d'inciter les institutions fautives à apporter les correctifs nécessaires dans les meilleurs délais possibles. Les efforts du Secrétariat portent en outre sur une campagne de sensibilisation accrue des gestionnaires et des employés sur le service au public dans les deux langues officielles. Enfin, le Secrétariat insistera sur l'utilisation de sondages et d'autres mesures quantifiables pour évaluer la satisfaction de la clientèle, notamment en ce qui a trait à l'offre active de services.

Langue de travail

La présidente s'est donnée comme priorité, au cours de la prochaine année financière, d'accroître l'utilisation des deux langues officielles dans les régions bilingues. C'est également un des objectifs du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. À titre d'employeur, l'objectif global du Conseil du Trésor est de développer une fonction publique qui soit la meilleure du monde. Cela suppose nécessairement un milieu de travail véritablement bilingue, respectueux des droits linguistiques de son personnel dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

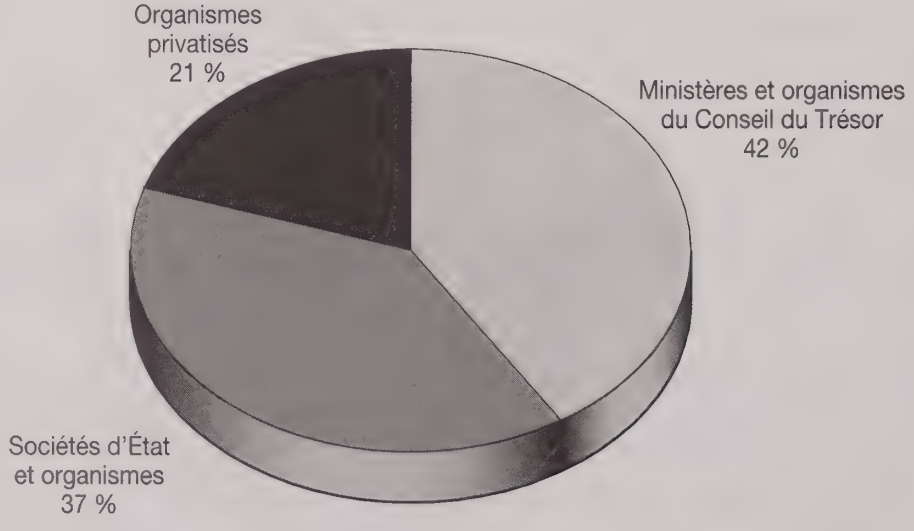
satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Compte tenu de ces circonstances, il incombe toujours aux institutions assujetties à la *Loi* de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Au 31 mars 2000, il y avait 26 766 titulaires de postes bilingues (52,9 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues) qui avaient comme fonction d'offrir le service au public dans l'une ou l'autre des langues officielles. Comparativement à l'année précédente, le nombre de postes bilingues affectés au service au public a diminué de 5 576 (soit 27,4 p. 100), en raison d'une réduction de l'effectif de la fonction publique en 1999-2000 (tableau 6). Cette diminution est attribuable en bonne partie à la création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

La très grande majorité (97,9 p. 100) des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle (tableau 7). La très grande majorité de titulaires de postes bilingues (près de 90,6 p. 100) avaient une maîtrise supérieure ou intermédiaire de leur seconde langue officielle.

Graphique 3

Ventilation de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*

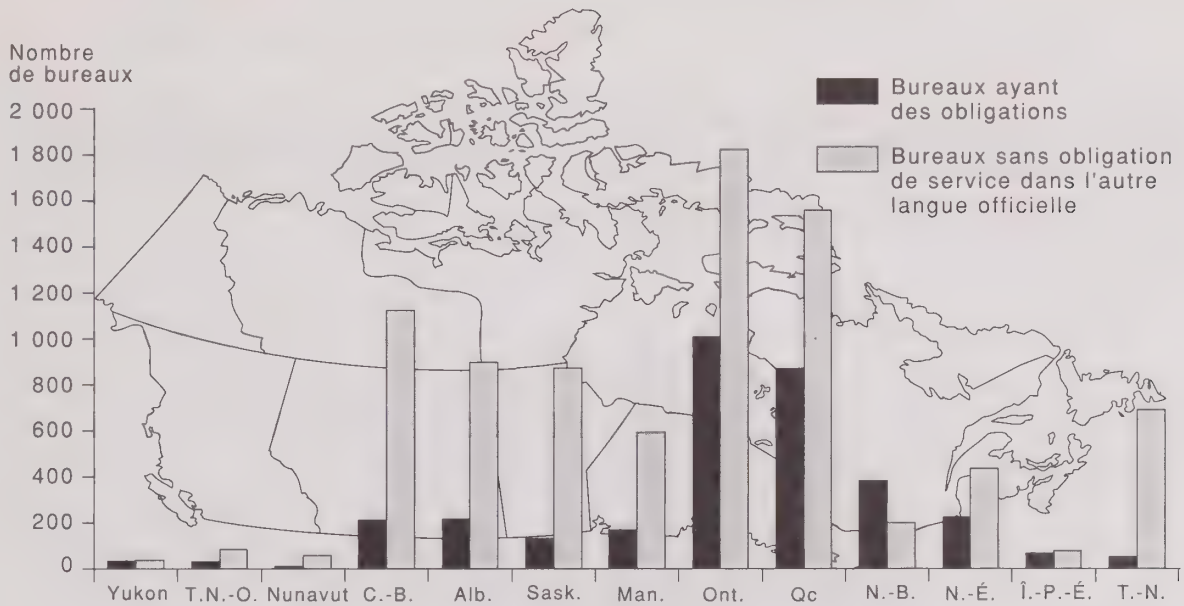


Le graphique 2 illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles par rapport à tous les bureaux fédéraux. Lorsque le bureau doit fournir le service, un symbole visuel est affiché. Ce symbole indique clairement que le public peut choisir la langue officielle qu'il préfère lorsqu'il demande un service au comptoir. Au téléphone, le public est accueilli par du personnel bilingue, ce qui lui permet de se faire servir dans la langue officielle de son choix.

Veuillez prendre note que les bureaux du Nunavut, depuis sa création, ont été intégrés au graphique 2.

Graphique 2

Répartition des bureaux et points de service au Canada



Là où la *Loi* le prescrit, le service au public canadien est offert par du personnel bilingue dans les bureaux et points de service fédéraux tenus d'offrir des services dans l'une ou l'autre langue officielle. Le nombre de ces bureaux et points de service reste relativement stable malgré les changements organisationnels.

Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique a diminué (voir l'**Annexe statistique**, tableau 2), comparativement à l'année précédente. Il n'en demeure pas moins qu'il y a un excédent de 2,3 p. 100 d'employés bilingues par rapport au nombre de postes bilingues existants. Toutefois, 11,9 p. 100 des titulaires de postes bilingues ne

La participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec s'est améliorée légèrement mais demeure faible, bien qu'ils soient bien représentés au sein des sociétés d'État et autres organismes.

Service au public

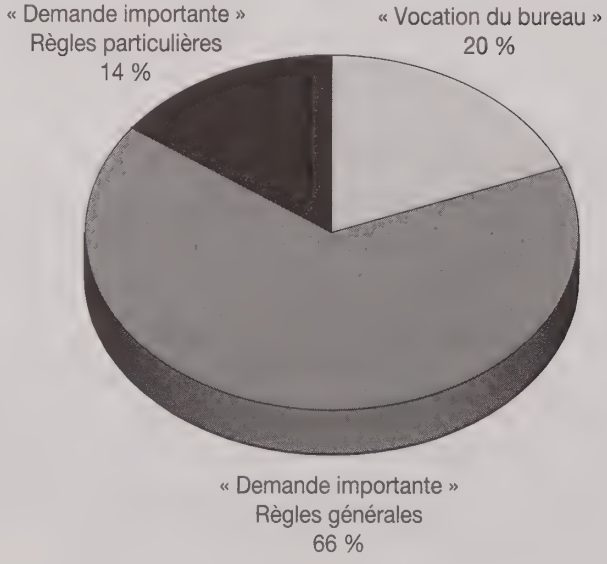
La *Loi* spécifie les obligations linguistiques des institutions en ce qui concerne leur administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la région de la capitale nationale. Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Au 31 mars 2000, 28,7 p. 100, soit 3 410 des 11 872 bureaux et points de service au Canada, avaient l'obligation d'offrir le service au public dans les deux langues officielles. Ces renseignements sont consignés dans un répertoire officiel nommé « Burolis ». Le public a accès à ce répertoire qui est mis à jour à intervalles réguliers par l'entremise des sites Web et Publiservice du Secrétariat.

Le graphique 1 illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

Graphique 1

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables au 31 mars 2000



Chapitre 2
La situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi*

La *Loi sur les langues officielles* s'applique à quelque 178 institutions. Au moyen d'un bilan, celles-ci rendent compte annuellement de la façon dont elles s'acquittent de leurs obligations. Ces documents portent notamment sur la capacité des bureaux et points de service devant offrir les services dans les deux langues officielles, les moyens déployés et les mesures prises pour créer et maintenir un milieu de travail propice, la présence des francophones et des anglophones au sein de l'effectif, la réalisation de projets novateurs pour faire progresser le Programme, de même que toute autre information qui permet au Secrétariat de rendre compte de l'exécution du Programme des langues officielles. Dans le quotidien, le champion des langues officielles, dans les institutions, exerce un leadership et s'assure que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles.

Vue d'ensemble

Comme il est indiqué sous chacune des rubriques qui suivent, la situation des langues officielles au sein des institutions demeure satisfaisante dans son ensemble, mais des améliorations doivent encore être apportées.

Par rapport à l'année précédente, il y a eu une réduction de près du quart de l'effectif de la fonction publique, attribuable en partie à la transformation de Revenu Canada (ministère dont le Conseil du Trésor représentait l'employeur) en une agence qui ne relève plus du Conseil du Trésor.

En règle générale, les Canadiens et les Canadiennes peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix, là où la *Loi* l'exige. Toutefois, des lacunes persistent dans certains bureaux, en ce qui a trait à l'offre active de service et les communications avec le public.

Pour ce qui est de la création d'un milieu propice dans les régions bilingues, aux fins de la langue de travail, bien que l'infrastructure soit en place (instruments de travail, formation professionnelle et autres), cet important objectif n'est pas entièrement atteint. La bilingualisation des systèmes informatiques et certaines communications avec les employés dans les régions désignées sont également un point sensible. Enfin, il importe d'améliorer les compétences en langue seconde de la haute direction.

La prestation des services d'information sera encore améliorée grâce à un système intégré de recherche pour tous les sites du gouvernement. Le Service de localisation de l'information du gouvernement – répertoire bibliographique visant à créer un catalogue pour les fonds de renseignements du gouvernement – permet aux utilisateurs de faire des recherches précises par domaine, à l'échelle du gouvernement, et d'obtenir de l'information sur les documents disponibles sur Internet ou par l'intermédiaire d'autres médias.

Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

Beaucoup de travaux ont été réalisés au cours des dernières années afin de concrétiser la philosophie qui anime le Conseil du Trésor en tant que conseil de gestion. Des initiatives, comme la modernisation de la fonction de contrôleur, Gouvernement en direct, l'amélioration des rapports au Parlement et l'intégrité des programmes, illustrent bien les efforts déployés pour moderniser les pratiques de gestion du gouvernement fédéral.

Dans l'intention d'améliorer les services à la population canadienne, la présidente du Conseil du Trésor a annoncé le 30 mars 2000, le nouveau cadre de gestion qui guidera le gouvernement fédéral (*Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*). Ce document marque un important jalon dans l'évolution du Secrétariat.

Qu'on parle de services offerts directement aux communautés ou de mesures visant à favoriser le développement de ces communautés, ce sont les employés fédéraux qui, individuellement et collectivement, sont les principaux agents d'un changement positif. La revitalisation du Programme des langues officielles doit donc se faire tant à l'interne qu'à l'externe. Selon la présidente du Conseil du Trésor, « un gouvernement attentif à ses citoyens s'efforce avant tout de répondre à leurs besoins ».

Les langues officielles doivent donc être intégrées à l'exercice du leadership dans la fonction publique et à la prise de décision, démarche qui va de pair avec les principaux engagements de gestion du gouvernement.

Sous la direction du Comité consultatif du Secrétariat, le Sous-comité de gestion de l'information soutient cette initiative dans l'élaboration de politiques et des modalités qui facilitent sa mise en œuvre efficace à l'échelle de l'administration fédérale.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, des représentants de 28 ministères et organismes se sont réunis pour traiter du cadre du projet et des produits à livrer, et pour assurer l'harmonisation de la mise en œuvre. L'accès facile à l'information du gouvernement du Canada grâce à Internet (Gouvernement en direct) est l'un des aspects du modèle étendu de prestation électronique des services.

Des représentants de la Division des langues officielles du Secrétariat ont participé à plusieurs rencontres dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct et ont pu ainsi offrir leurs conseils au comité consultatif. Ils s'assuraient ainsi que les normes établies respectaient les exigences en matière de langues officielles. Durant l'exercice visé, la Division des langues officielles a joué un rôle semblable dans le cadre de l'initiative « présentation uniforme », laquelle vise à établir des normes de présentation, de structure et des rapports visuels des sites électroniques du gouvernement.

Guichet unique : réunir les gens et la technologie

Les Canadiens et les Canadiennes sont en droit de s'attendre à ce que le gouvernement leur fournisse de l'information et des services d'une façon accessible, conviviale et cohérente, et à ce qu'il rende l'information disponible dans les deux langues officielles. De plus, à mesure que la population canadienne vieillit, la demande de services gouvernementaux tend à augmenter. Par conséquent, les initiatives de services par Internet doivent prendre en compte les gens et les outils qu'ils utilisent.

L'atteinte de cet objectif force l'administration fédérale à adopter une structure horizontale de prestation des services. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada contribue à l'initiative visant à rendre les sites Web du gouvernement plus conviviaux et plus efficaces. Avec Internet, le gouvernement peut créer un guichet unique donnant directement accès à une vaste gamme de programmes et de services, à partir de tout ordinateur personnel ou dispositif informatique approprié.

En juin 1999, on relançait le site Web principal du gouvernement (Site du Canada), www.canada.gc.ca, qui est désormais conforme aux nouvelles normes concernant la présentation uniforme. Le site exploité par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada présente maintenant un guichet unique pour l'information gouvernementale. Dans ses listes de répertoire, le Site du Canada propose des liens avec quelque 450 sites principaux ou secondaires, reliés directement aux programmes et aux services de plus de 160 institutions fédérales.

Démarche axée sur le citoyen

Le gouvernement met à exécution, dans l'ensemble de l'administration fédérale, une nouvelle démarche qui repose sur un modèle intuitif et intégré pour l'exécution des programmes et la prestation des services. Tel qu'il est indiqué précédemment, Internet sera désormais un des outils privilégiés de prestation des services. Si la publication d'information dans les deux langues officielles n'a rien de nouveau, l'utilisation des médias électroniques exige que l'on accorde plus d'attention aux aspects linguistiques associés à la technologie et aux interfaces logicielles du Web.

L'exigence la plus fondamentale est de permettre à l'internaute d'entrer sur tout site du gouvernement et d'y naviguer dans la langue de son choix. Il devrait aussi être facile de passer d'une langue à l'autre à tout moment ou de visionner la même information dans l'autre langue. Il est donc important d'incorporer des outils de navigation facilitant ce choix sur chaque page de site Web, non seulement à la page d'accueil ou à la page de contenu.

Grâce à la technologie de l'information, les institutions assujetties à la *Loi* ont déjà fait beaucoup de travail novateur pour améliorer leurs opérations internes et rendre leurs services plus efficaces. La prochaine étape consistera à solidifier ces acquis en adoptant une approche structurée. En application de la politique du Conseil du Trésor concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, les concepteurs doivent s'assurer que le contenu et la présentation de tout site principal ou secondaire du gouvernement sont conformes aux exigences de la *Loi*.

En jouant un rôle de chef de file dans ce domaine, le gouvernement fédéral entend stimuler la croissance et le commerce électronique, et contribuer ainsi à faire du Canada un lieu attrayant pour les gens d'affaires et les investisseurs intéressés par un marché électronique en pleine expansion.

L'initiative Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct veut mieux servir les Canadiens et les Canadiennes en augmentant la quantité d'information disponible grâce à Internet et en améliorant l'accès général aux vastes ressources offertes par les institutions fédérales.

> *Le gouvernement du Canada a pris un engagement important dans le discours du Trône [automne 1999].*
>
> > *Le gouvernement deviendra un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet. D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent* (Mel Cappe, greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet, allocution « 2004 et au-delà », 2 octobre 2000).

Vous serez d'accord avec moi pour dire qu'il faut approfondir la discussion et la réflexion à ce chapitre, chez les décideurs comme dans le grand public. Le Conseil du Trésor bénéficie grandement du travail qu'il accomplit avec un bon nombre d'intervenants. Ces derniers temps, nous avons reçu bien des commentaires et des idées novatrices d'une variété de sources, tels les rapports du groupe de travail présidé par M. Yvon Fontaine, de M. Donald Savoie et du sénateur Simard. Ce genre de participation constitue une partie vitale d'un bon processus de prise de décision. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard)

Modernisation de la prestation des services

Les exigences de l'économie, l'évolution des nouvelles technologies et la mondialisation transforment les communications entre les gens et les collectivités, de même que la manière dont les gouvernements servent leurs citoyens.

Dans la nouvelle économie, le talent humain et la capacité d'apprendre, d'agir et de s'adapter rapidement aux nouvelles conjonctures, de créer de nouvelles idées et de faire de nouvelles découvertes constituent de plus en plus la base du succès. Une stratégie globale doit inclure tous les citoyens. Elle doit laisser place aux opportunités, à la diversité et à l'inclusion, ainsi qu'à la créativité. (Le Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, *La troisième voie : la voie canadienne*, Principales initiatives, le 31 mai 2000)

Les modèles novateurs de prestation des services dans les deux langues officielles posent de nouveaux défis pour le gouvernement du Canada et ont des répercussions sur les communautés. Étant donné l'importance de l'utilisation d'Internet, le gouvernement fédéral doit déclarer clairement ses intentions, avoir une stratégie cohérente assortie d'un mécanisme de suivi pour augmenter le volume de textes en français dans les domaines de sa compétence et accroître les initiatives afin de favoriser la francophonie et la coopération multinationale.

Les progrès récents de la technologie de l'information permettent l'utilisation de méthodes de prestation des services inimaginables il y a à peine 20 ans. Mais leur mise en place exige des investissements initiaux substantiels. Le modèle de prestation axée sur le citoyen que veut mettre en place le gouvernement fédéral allie les technologies électroniques à une structure intégrée de gestion horizontale et verticale en vue de fournir un service de qualité. Il offre à l'utilisateur un accès continu à la gamme complète des institutions du gouvernement et comprend l'utilisation du Web pour renforcer l'image de marque fédérale.

Exemples de réalisations

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a adopté une orientation stratégique visant à doter les communautés francophones de l'Ouest des outils et des mécanismes qui leur permettront de prendre en main leur développement économique. Les quatre axes principaux de cette stratégie sont : la présence d'un organisme francophone de développement économique dans chacune des provinces de l'Ouest; l'accès au capital; le développement du secteur touristique; la mise en valeur de l'entreprenariat.

Par ailleurs, Développement des ressources humaines Canada, dans le *Rapport de contrôle et d'évaluation de 1999 sur l'assurance-emploi*, a examiné l'utilisation des langues officielles dans le cadre de l'évaluation des prestations d'emploi et des mesures de soutien. Le Ministère a eu recours à des sondages auprès de la clientèle, à des groupes de discussion et à l'examen de documents pour vérifier dans quelle mesure les services et les programmes ont été offerts à la clientèle dans la langue de son choix. Aux termes des ententes de cogestion, Développement des ressources humaines Canada continue d'offrir des programmes et des services relatifs au marché du travail qui sont conformes à la *Loi*. Les provinces et les territoires qui ont signé des ententes de transfert se sont engagés à offrir les programmes et les services dans les deux langues officielles là où la demande est importante.

Le premier anniversaire du rapport Fontaine et la mise en œuvre de la plupart de ses recommandations ont été soulignés dans la publication *Le vent dans les voiles*, faisant état des principales réalisations interministérielles des principaux intervenants dans le domaine des langues officielles (Patrimoine canadien, le ministère de la Justice Canada, le Bureau du Conseil privé, Industrie Canada, Développement des ressources humaines Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada). Cette publication donne de l'information sur l'engagement des institutions fédérales de promouvoir la dualité linguistique de notre pays.

Le 21 mars 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé cette publication à l'occasion de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Au sujet des récentes initiatives gouvernementales dans le domaine de la promotion de la dualité linguistique, elle a déclaré :

Au 31 mars 2000, la majorité des recommandations du rapport Fontaine avaient déjà été appliquées. L'intégration des langues officielles dans la *Politique sur les différents modes de prestation de services* complétera la mise en œuvre des dernières recommandations. La politique exigera notamment que les institutions effectuent une analyse des répercussions de la diversification des modes de prestation de services en matière de langues officielles pour les communautés. Les institutions sont tenues également de mener auprès d'elles des consultations. Ces principes directeurs, qui pourront être intégrés aux mécanismes de reddition de comptes en usage dans les institutions, permettront d'assurer que l'on tient compte des responsabilités en matière de langues officielles au tout début du processus de transformations gouvernementales.

La Division des langues officielles prépare un guide à l'intention des organismes visant à mieux évaluer les répercussions des changements proposés sur les communautés.

Trois des cinq recommandations du rapport Savoie ont été mises en œuvre. La nomination d'un ministre d'État chargé de promouvoir les intérêts des communautés relève du Premier ministre. Toutefois, la création du poste de coordonnateur des langues officielles au sein du Bureau du Conseil privé répond en partie à cette recommandation dans le cadre de l'exercice d'un leadership intégré. Pour ce qui est de la recommandation de sensibiliser la direction à sa responsabilité à l'égard de l'article 41 de la *Loi*, des pourparlers ont lieu avec le Centre canadien de gestion pour inclure un volet à ce sujet dans les cours à l'intention des gestionnaires.

Le Secrétariat a invité les ministères et les associations communautaires à l'informer de moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle. Les projets pilotes suivants sont des exemples vivants d'un partenariat efficace entre les gouvernements fédéral et provinciaux et les communautés.

La Commissaire aux langues officielles a accueilli favorablement ces engagements.

Transformations gouvernementales et langues officielles

Au cours des dernières années, le gouvernement fédéral a connu des changements fondamentaux dans la prestation de ses services, lesquels ont porté atteinte aux droits linguistiques. Les transformations gouvernementales façonnent la réalité quotidienne des Canadiens et des Canadiennes. Qu'on parle de privatisations, de transferts ou de retraits de responsabilités fédérales, de dévolutions ou de réorganisations, ce sont des points de service qui sont rationalisés, déplacés ou transformés et des fonctionnaires qui passent à un autre ordre de gouvernement ou au secteur privé. Parmi les organismes fédéraux « transformés » au cours de l'exercice visé[3], mentionnons l'Agence des douanes et du revenu du Canada (anciennement Revenu Canada), Parcs Canada et les administrations portuaires.

En mars 1998, une étude spéciale du Commissariat aux langues officielles soulignait l'effet de ces transformations sur la prestation des services au public ainsi que sur l'épanouissement des communautés. En avril 1998, au lendemain du dépôt de cette étude, le président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, créait un groupe de travail externe. Présidé par M. Yvon Fontaine, ce groupe avait pour mandat « d'effectuer une analyse, au plan des langues officielles, des transformations gouvernementales et de proposer toute mesure d'amélioration voulue ». Le groupe de travail remettait son rapport en janvier 1999.

Également en 1998, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Bureau du Conseil privé – après consultation auprès de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada – embauchaient un expert-conseil, M. Donald Savoie, pour promouvoir auprès de certaines institutions clés la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Cette partie porte sur l'épanouissement des communautés. M. Savoie a remis son étude en novembre 1998.

Les rapports Fontaine et Savoie faisaient état des inquiétudes des communautés face aux changements profonds qu'a subis la fonction publique fédérale au cours des dernières années, et des répercussions de ces changements sur leur développement et sur la prestation des services dans leur langue[4].

---

[3] L'« exercice visé » par le présent rapport, soit 1999-2000.

[4] Au cours de l'exercice visé, le sénateur Jean-Maurice Simard a déposé au Sénat du Canada un rapport, intitulé *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre,* portant sur l'état du développement et de l'épanouissement des communautés francophones et acadienne. Le sénateur Simard y recommande, entre autres :

- la création d'un secrétariat au développement des communautés francophones et acadienne au sein du Bureau du Conseil privé;
- l'adoption d'un programme pangouvernemental fédéral qui rallierait les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'appuyer et de soutenir le développement des communautés;
- le parachèvement de l'infrastructure institutionnelle des collectivités francophones et acadienne.

La *Loi* exige en outre que le président du Conseil du Trésor dépose au Parlement un rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales visées par sa mission.

Indicateurs de rendement axés sur des résultats

Depuis plusieurs années, les progrès accomplis par les institutions sont mesurés par des indicateurs de rendement. Ceux-ci permettent de connaître comment les institutions s'acquittent de leurs obligations aux termes de la *Loi*.

Par contre, ces indicateurs étaient fondés sur des capacités plutôt que sur des résultats. Les normes ont été révisées d'abord au moyen d'une grille d'analyse diagnostique que les institutions utilisaient dans la préparation de leur bilan annuel en matière de langues officielles. Une deuxième révision des indicateurs en 1999-2000 a permis de les orienter davantage vers l'atteinte de résultats concrets. Dans la nouvelle série d'indicateurs, l'accent a été mis davantage sur la satisfaction de la clientèle et le rôle de coordination du Conseil du Trésor en regard de résultats observables.

Mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*

La démarche canadienne en matière de législation sur les langues officielles s'appuie sur le principe du bilinguisme institutionnel par opposition au bilinguisme individuel. Les dispositions de la *Loi* énoncent les droits fondamentaux du public et les obligations des institutions. Les politiques qui découlent de ces dispositions assurent le respect de ces droits et obligations. Le cadre de responsabilisation pour la gestion du Programme correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la *Loi*.

En respectant ces obligations, le gouvernement fédéral veille, à l'intérieur de paramètres donnés, au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes à recevoir des services des institutions fédérales, à travailler au sein de celles-ci dans la langue officielle de leur choix et à leur permettre d'avoir des chances égales d'emploi et d'avancement.



Chapitre 1
Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles

Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor

L'obligation d'assurer le respect du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada incombe à une grande équipe au sein du gouvernement du Canada. Chaque institution a sa part de responsabilités en ce qui a trait au service au public, à la langue de travail, à la participation équitable et à l'appui au développement des communautés. Le gouvernement du Canada dans son ensemble s'active à promouvoir notre patrimoine linguistique et à permettre à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes d'en profiter.

En vertu de la partie VIII de la *Loi*, le Conseil du Trésor est l'organisme responsable de l'orientation et de la coordination générales des politiques et programmes fédéraux d'application en ce qui a trait :

- au droit du public de communiquer avec les institutions et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix là où les circonstances sont prescrites par la *Loi* ou son règlement d'application (partie IV de la *Loi*);
- au droit des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues (partie V de la *Loi*);
- à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et anglaise afin qu'ils aient des chances égales d'emploi et d'avancement (partie VI de la *Loi*).

Entre autres responsabilités importantes, le Conseil du Trésor doit :

- émettre des politiques et des directives visant le service au public, la langue de travail et la participation équitable (parties IV, V et VI de la *Loi*);
- surveiller et vérifier la mise en œuvre par les institutions fédérales des principes, instructions et règlements en matière de langues officielles;
- évaluer l'efficacité des programmes et politiques en matière de langues officielles;
- informer le public et le personnel des institutions fédérales des principes et programmes d'application de la *Loi*.

une utilisation plus équitable des deux langues officielles comme **langue de travail**	• l'évaluation de la langue de travail (p. 19-23) • la vérification de la langue de communication au Québec et dans la région de la capitale nationale – sauf le secteur québécois de la RCN (p. 33)
une **participation équitable** des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales	• l'évaluation de la participation équitable (p. 22-24)
une prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment de l'élaboration d'**initiatives et de programmes gouvernementaux d'envergure**, dont la prestation de services de rechange	• la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine (p. 7-8)
un appui au **développement** des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada	• la mise en œuvre du protocole d'entente avec Patrimoine canadien (p. 53) • les résultats 1999-2000 du plan d'action (article 41 de la *Loi*) (p. 53-55)
un **contrôle et une reddition de comptes** efficaces	• les indicateurs de rendement (p. 6) • un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada (p. 13) • l'examen des bilans des institutions (p. 34-35) • des vérifications et exercices de mesure de la satisfaction linguistique (voir aussi dans le présent tableau, sous services bilingues, langue de travail et participation équitable) • une campagne de sensibilisation qui comprend un programme d'information et de formation (p. 35-36) • un recueil de pratiques exemplaires, des études de cas mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État (p. 38) • des comparutions devant le Comité mixte permanent des langues officielles (p. 50)

Tableau synoptique des réalisations

Le tableau synoptique qui suit donne un aperçu des réalisations en regard des grands objectifs des politiques sur les langues officielles du gouvernement du Canada. Les numéros de pages renvoient aux principales mentions de ces activités.

Tableau synoptique

Le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Progrès accomplis :
un **leadership** intégré et un discours renouvelé en matière de langues officielles	• un mandat élargi du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles (p. 1-2) • la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine et de trois des cinq recommandations du rapport Savoie (p. 7-9) • la publication de *Le vent dans les voiles* (p. 9) • le guide *Les langues officielles au cœur des décisions* (p. 38) • un renforcement du réseau des langues officielles (p. 42-45) • les conseils régionaux des hauts fonctionnaires et les sous-comités de langues officielles (p. 45-47) • un réseau de champions (p. 47-49) • l'Année de la Francophonie canadienne (p. 51-53)
une offre active de **services bilingues** de qualité par un gouvernement bien branché	• une démarche axée sur le citoyen (p. 11) • l'initiative Gouvernement en direct (p. 11-12) • un guichet unique (p. 12-13) • l'évaluation du service au public (p. 16-19) • le suivi aux vérifications des points de service par le Commissariat aux langues officielles (p. 19) • la vérification des Centres de services aux entreprises du Canada (p. 29-30) • la vérification de Parcs Canada (p. 30-31) • la vérification des franchisés de Postes Canada (p. 31) • l'examen – langues officielles – subventions et contributions (p. 31-32) • l'examen des rapports de vérifications internes (p. 33-34) • les pages bleues des annuaires (p. 37) • l'accroissement du contenu français sur Internet (p. 40-42)

Par ailleurs, pour donner suite à la volonté du gouvernement fédéral, le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, qui assure un leadership intégré au sein des institutions clés en matière de langues officielles, s'est vu confier un mandat élargi en 1999-2000. Dans ce contexte, il a donné un nouvel élan à la mise en œuvre de la *Loi*, notamment en bonifiant le projet de loi sur la transformation du transport aérien. Il a en outre adopté les priorités stratégiques suivantes :

- Promouvoir une vision renouvelée.
- Favoriser une fonction publique véritablement bilingue et respectueuse des droits linguistiques des employés, qui leur permet de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans les régions bilingues.
- Accroître les contenus en français sur Internet (un élément central de développement de la société du savoir), et devenir ainsi un chef de file dans ce domaine.
- Faciliter l'accès aux services de santé aux communautés dans la langue de leur choix. En avril 2000, le ministre de la Santé a annoncé la création d'un comité consultatif sur les communautés minoritaires francophones qui vise notamment à mieux respecter les obligations découlant de l'article 41 (partie VII de la *Loi*)[2].

La mise en œuvre du Programme des langues officielles exige de la vigilance et des efforts constants afin d'intégrer pleinement la dualité linguistique comme valeur organisationnelle fondamentale et faire de la fonction publique du Canada un milieu de travail de choix.

Si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous devons redoubler nos efforts. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doit refléter notre volonté de permettre aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de s'épanouir. Nous devons maintenir et perfectionner un régime linguistique qui soit équitable et garant de l'avenir.

---

[2] L'élargissement du mandat du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et son leadership intégré ont été soulignés favorablement par le sénateur Jean-Maurice Simard, auteur du rapport *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, qui a été soumis au Sénat à l'automne 1999. Lors de sa comparution au printemps 2000 devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le sénateur a déclaré :

> *Un vent nouveau, plus respectueux de la règle de droit, semble souffler sur la dualité linguistique canadienne. Je me réjouis au plus haut point du sens des responsabilités et du leadership qui semblent se dégager des actions du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles.*

INTRODUCTION

Ce douzième rapport annuel, qui porte sur la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, souligne l'engagement de la présidente du Conseil du Trésor à s'assurer que les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) s'acquittent de leurs obligations linguistiques.

La dualité linguistique est fondamentale pour l'unité de notre pays. Elle est importante aussi à cause des avantages pratiques, notamment commerciaux, qu'elle procure à nos citoyens. Dans le monde, plus de 125 millions de personnes parlent le français et quelque 460 millions l'anglais. Le Canada, comme pays bilingue, est donc dans une situation avantageuse dans la nouvelle économie du savoir.

La dernière décennie a été le témoin de changements profonds dans l'administration publique. Le Programme des langues officielles a été passablement affaibli par suite des phases I et II de l'Examen des programmes. Il fallait préparer l'avenir dans un monde en mutation, poussé par la mondialisation, l'évolution des nouvelles technologies et la transformation des marchés du travail. La restructuration du gouvernement et les nouveaux modes de prestation des services ont présenté de nouveaux défis, notamment pour les communautés francophones et anglophone vivant en situation minoritaire[1].

À cette fin, le gouvernement du Canada a mis en œuvre de nombreuses initiatives qui témoignent de sa volonté de promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. D'importants gains ont été réalisés, entre autres, une augmentation des fonds destinés à l'épanouissement des communautés et la création de partenariats et de réseaux de communication plus efficaces.

Les rapports Fontaine (*Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*) et Savoie (*Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*) ont fait partie des premiers jalons d'un engagement renouvelé visant à trouver avec les gouvernements provinciaux et les secteurs privé et communautaire, de nouvelles façons de favoriser l'épanouissement des communautés. La majorité des recommandations formulées dans ces études sont mises en œuvre.

[1] Afin d'alléger le texte, le terme « communautés » utilisé dans le présent document renvoie à l'expression « communautés de langue officielle en situation minoritaire ».

Information et formation 35
Cours, ateliers et séances sur les langues officielles 36
Modifications aux Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada 37
Publicité et autres initiatives 37
Site Web sur les langues officielles 39
Accroissement des contenus en français sur Internet 40

Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion 42
Sensibilisation des institutions assujetties à la *Loi* – les comités consultatifs 43
Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles 45
Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles 45
Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie 51

Réalisations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la *Loi*, partie VII 53
Résultats 1999-2000 du plan d'action 53

Conclusion 57

Annexe statistique
Liste des tableaux 59
Sources des données 60
Interprétation et validité des données 60
Notes et définitions techniques 61
Tableaux 67

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente

Sommaire

Introduction 1

Tableau synoptique des réalisations 3

Chapitre 1
Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles ... 5

Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor 5
Indicateurs de rendement axés sur des résultats 6
Mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* 6
Transformations gouvernementales et langues officielles 7
Modernisation de la prestation des services 10
Démarche axée sur le citoyen 11
L'initiative Gouvernement en direct 11
Guichet unique : réunir les gens et la technologie 12
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes 13

Chapitre 2
La situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi* 15

Vue d'ensemble 15
Service au public 16
Langue de travail 19
Participation équitable 22

Chapitre 3
Activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 25

Prospective 25
Fonctions de la Division des langues officielles 27
Consolidation du Programme des langues officielles 27

Vérification et surveillance 29
Vérifications – service au public 29
Vérifications – langue de travail 33
Surveillance – examen des bilans annuels 34

Sommaire

Le **Tableau synoptique des réalisations** à la fin de l'**Introduction** donne un aperçu des progrès accomplis relativement au Programme des langues officielles.

Le **Chapitre 1** décrit l'orientation et la coordination générales du Programme des langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a, avec ses partenaires, donné suite aux rapports Fontaine et Savoie en favorisant un leadership plus intégré et une reddition de comptes plus efficace. La modernisation des services, grâce aux progrès technologiques (initiative Gouvernement en direct, guichet unique et autres), permettra au gouvernement non seulement de mieux respecter les choix linguistiques des citoyens, mais aussi d'améliorer l'accès des communautés de langue officielle en situation minoritaire à ces services.

Le **Chapitre 2** examine la situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le Secrétariat a assuré un suivi aux études spéciales des bureaux et points de service fédéraux qu'a menées le Commissariat aux langues officielles. La section sur la langue de travail fait état de la mise en œuvre de la politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction. La section sur la participation équitable souligne les efforts soutenus pour améliorer la participation des anglophones au Québec.

Le **Chapitre 3** présente les résultats des vérifications et des activités de surveillance du Secrétariat. L'examen des bilans annuels préparés par les institutions confirme que celles-ci commencent à davantage prendre conscience de leurs obligations linguistiques, notamment en ce qui concerne le service au public. Toutefois une amélioration des mécanismes de vérification et d'évaluation internes s'impose, en particulier en ce qui a trait au service au public et aux aspects dynamiques de la langue de travail. Ce chapitre énumère aussi les initiatives du Secrétariat en matière d'information, de formation et de sensibilisation à la dualité linguistique ainsi qu'aux mécanismes de concertation et de collaboration, notamment les champions des langues officielles. Enfin, il présente les réalisations du Secrétariat relativement à la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi*.

La **Conclusion** rappelle l'engagement de la présidente à intégrer pleinement le respect de nos deux langues officielles comme une valeur fondamentale au sein de l'administration fédérale. Il reste encore beaucoup à faire puisqu'un changement de culture organisationnelle et de comportement est nécessaire.

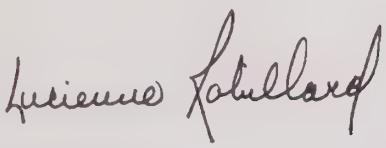
Président de la Chambre des communes

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Mars 2001

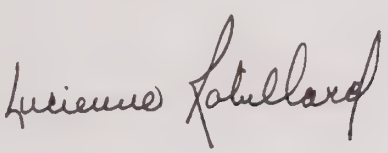
Président du Sénat

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



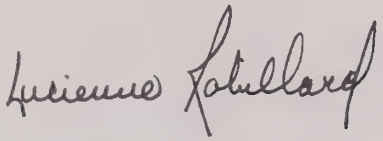
Lucienne Robillard

Mars 2001

En matière de dualité linguistique, l'administration fédérale doit devenir le porte-étendard d'une nouvelle culture reconnaissant le français et l'anglais à part égale dans la société canadienne. À titre de présidente du Conseil du Trésor, je souscris à cette vision. L'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera une priorité du gouvernement canadien qui devra utiliser tous ses pouvoirs pour faire respecter leurs droits linguistiques.

Bien que la partie ne soit pas toujours facile, les réalisations contenues dans le présent rapport démontrent que nous sommes dans la bonne voie, même s'il reste beaucoup à faire. Nous allons relever le défi avec vigueur et persévérance. Je vous invite à lire ce douzième rapport et à me transmettre vos commentaires.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Message de la présidente

J'ai le plaisir de présenter ce douzième rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le rapport, qui comprend le suivi à mes engagements de l'exercice précédent, réaffirme l'importance des grands objectifs du Programme et esquisse les points sur lesquels il faudra se pencher.

Au tout début de mon mandat comme présidente du Conseil du Trésor, j'ai opté pour un leadership affirmé et une démarche proactive. J'ai jeté un regard critique sur certains comportements de l'État et tenté de susciter une réflexion sur la place du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada. À cet égard, j'ai aussi réfléchi sur l'importance d'un changement de culture organisationnelle et de comportement au sein de la fonction publique. Le Canada doit avoir une fonction publique à l'image de sa dualité linguistique : moderne, rassembleuse et tournée résolument vers l'avenir.

À l'automne 1999, dans le discours du Trône, le gouvernement s'est donné comme objectif ambitieux de devenir un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet, de sorte qu'en 2004, le Canada sera connu dans le monde entier comme le pays où le gouvernement est le plus branché avec ses citoyens. Les deux langues officielles feront partie de cet important volet technologique. Ainsi, les Canadiens et les Canadiennes auront accès en direct à l'information et aux services du gouvernement du Canada, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Ils participeront à l'économie du savoir dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'esprit de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur à l'échelle de l'administration fédérale, je m'engage à ce que le Conseil du Trésor et son Secrétariat aident l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* à améliorer leurs services afin de donner aux citoyens canadiens le service auquel ils ont droit. Il nous faut continuer de travailler en partenariat avec les autres ordres de gouvernement et les autres secteurs de la société, se partageant ainsi les responsabilités, pour donner un bon service à la population canadienne dans la langue de son choix. C'est une simple question de respect.

Offert également en d'autres formats

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2001

N° de catalogue BT23-1/2001
ISBN 0-662-65343-2



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

1999-2000

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

1999-2000

Canada

CA1
TB91
-024

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

2000–01

Canada

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2000–01

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2001

Catalogue N° BT 23-1/2001
ISBN 0-662-66167-2

This publication is available at the following addresses:
www.tbs-sct.gc.ca/ollo
publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo

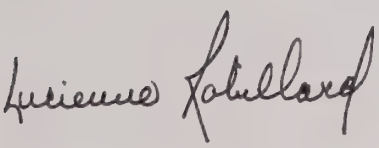


SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2000–01 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

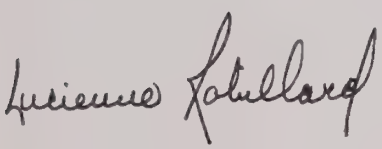
December 2001

Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2000–01 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

December 2001

Table of Contents

Overview 1

Setting the Stage for Renewal 3

Linguistic Duality 4

Leadership in the Public Service 6

Service to the Public 7

Language of Work 11

Equitable Participation 15

Performance of the Institutions 16

Awareness 17

Official Language Minority Communities 18

Trends and Challenges 19

Statistical Appendix 21

Mr. Speaker:

It is my pleasure, as President of the Treasury Board, to present this thirteenth annual report on official languages, for the 2000–01 fiscal year.

As you know, the Treasury Board is the agency responsible under the *Official Languages Act* (the *Act*) for the general direction and co-ordination of the policies and programs of the Government of Canada relating to service to the public, language of work and equitable participation in the Public Service of Canada.

This report covers the first year of a transition to a renewal of official languages, marked by the promotion and development of a vision. Its presentation, therefore, differs slightly from that used in previous years. The report describes the implementation of the Official Languages Program in institutions covered by the mission of the Treasury Board. It reiterates the government's commitment to provide improved service, to promote full recognition and use of English and French in the federal government, and to support the English-speaking and French-speaking linguistic minority communities throughout Canada.

Overview

Since the Government of Canada exists to serve Canadians, the government's programs and services must be centred on our citizens. It is the duty of the government to provide attentive, courteous and responsive service in both official languages, in all offices and service points designated as bilingual, and members of the public are entitled to communicate with the government in English or in French, as they choose. Our government firmly believes that serving the public in its preferred official language is more than a legal obligation: it is an axiom of courteous service and good communication.

The official languages policies demonstrate the government's intention to promote our country's linguistic duality as a source of vitality. The government unfailingly supports the Official Languages Program and the principle of linguistic duality as a fundamental value of the Canadian identity.

At the beginning of the twenty-first century, relations between the government and Canadians are undergoing a change. The government must take advantage of new information and communication technology to interact more closely with members of the public, while continuing to provide more conventional means of communication.

The government has undertaken to become a model user of information and Internet technology, and to give Canadians on-line access to its information, programs and services by 2004. The Government On-Line initiative spearheads our efforts to make the Government of Canada the best-connected government in the world; citizens will have access to their government at any time, in any place, and in the official language of their choice.

As Minister responsible for the Government On-Line initiative, I want to reiterate that we will not use new technology to the detriment of our support for the two official languages. On the contrary, we will ensure that French is more widely used on the Internet, in order to preserve the vigour of the French language and culture, on the same basis as the English language and culture.

Remarkable progress has been made in the area of bilingualism since the *Act* was passed in 1969. However, we are obliged to admit that we have not fully achieved our objectives. We are mindful that we must do more.

It is important to counter the trend that mistakenly associates the English language with Web technology, to the exclusion of French. Canadian Web sites, including the site of the Royal Canadian Mint, show through their bilingual configuration that the Web can indeed reflect a nation's bilingualism.

(E. Brian Legris, Vice-President of Human Resources and Official Languages Champion at the Royal Canadian Mint) [Translation]

According to the Commissioner of Official Languages, service to the public in the minority official language has stagnated, and I share her opinion. Despite efforts to have English and French used equitably in the Public Service of Canada, English very clearly predominates in the regions designated as bilingual, that is, those in which English and French are both used as languages of work – except in offices in the province of Quebec, where the use of French prevails.

Overall, the government has respected the commitment to equitable participation, which means ensuring that the language composition of the federal workforce tends to reflect the language composition of Canada's population. However, that does not mean that both our official languages are in fact used as legitimate languages of work.

Over the years, successive governments have helped to define a vision of what Canada could be: a diversified and inclusive society that values linguistic duality. For the Public Service of Canada to serve as a model, it is important for managers and employees to work daily to promote a work environment that is truly bilingual, rather than merely respecting the minimum language requirements dictated by the rules. We hope that our fellow citizens everywhere in Canada will recognize linguistic duality as a value that is our own and makes us unique, and that they will provide concrete support for our efforts.

Like other government programs, the Official Languages Program has suffered budget cuts in recent years. The reduction in the number of employees administering the Program in the institutions has had repercussions. While some institutions have taken this opportunity to strengthen the Program, others have cut some functions, and that may have led to a reduction in bilingual services in the Public Service and to the people of Canada.

In their defence, I must add that some of them have since changed their position. An example is Natural Resources Canada. Thanks to increased resources, the unit responsible for the Program is now better equipped to advise employees, managers and human resources professionals, and to promote the use of both official languages in this department. Human Resources Development Canada, for its part, has added two full-time employees to its official languages section in order to strengthen institutional bilingualism and implementation of the Program.

Our government must review the Program and identify the cultural and systemic obstacles to the use of both official languages in the Public Service. We are conscious of the fact that, at present, there is an imbalance in the use of the two official languages in the workplace. We must target our promotion and communication activities so as to change attitudes and behaviour, in order to ensure that linguistic duality in the workplace becomes a fundamental value. Only by so doing can we bring about lasting changes in behaviour.

For those changes to occur, we must be able to count on the support and co-operation of all those involved, including the Canadian public. You may rest assured that the changes will indeed take place. And to bring them about, we will carefully target our objectives, guided by a concern to make realistic, achievable changes.

It is time to review the strategies and activities of the Official Languages Program, and to develop a new vision and a new discourse based on results. We must renew the Program and give official languages enhanced vitality in an inclusive society.

Setting the Stage for Renewal

As the government's Management Board, the Treasury Board will continue to direct activities aimed at modernizing management practices and promoting continuous improvement. Official languages are at the heart of this change. Our efforts in accomplishing this task will be supported by auxiliary committees, particularly the Committee of Deputy Ministers on Official Languages and the network of official languages champions, which brings together senior managers from headquarters and the regions.

Since the last annual report was tabled, we have made progress in all fields of activity. In this respect, the modern management framework I presented in *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* marks an important milestone in providing Canadians with the high-quality services and programs they want and deserve, in the official language of their choice.

The renewal of the Official Languages Program will flow from this new framework. It will be based on innovation, skills and continuous learning. It will stress citizen-centred services and will be founded on the commitment of all partners. It will include a number of key components that were initiated in 2000–01, such as:

- A study among public servants on the perceptions, attitudes, obstacles and possibilities related to the use of the official languages. This study will be used for such purposes as developing a promotion and communication strategy aimed at more equitable use of the two languages. Once again, we want respect for official languages in the workplace to become a fundamental value of the Public Service of Canada.
- Renewal of official languages policies to reconcile rights and obligations more effectively, to take technological progress into account, and to ensure official languages are respected in the modernization of human resources management. The current policies will be revised and restructured into major categories to meet the needs of non-specialists in official languages.
- Greater use of French in the workplace, by Francophones and by bilingual Anglophones, and an increase in the number of employees who can work in both languages, to improve services and promote the use of both English and French.
- Recruitment of candidates who are already bilingual. More focus is needed on our official language minority communities when participation rates do not reflect those of Canada's population in some employment categories and in some regions.

Linguistic Duality

Over the years, the Government of Canada has invested in language training for public servants and in second-language teaching and immersion programs for Canadians. Many young people are now bilingual, and they form a valuable pool of human resources for succession in the Public Service.

We will continue to protect what we have gained, and we will work on the aspects that require further improvement. We will prepare for the future, and we will invest in succession planning. Our strategy is based on three measures:

- To seek constantly to improve access to services to the public in the official language of its choice in offices designated as bilingual.
- To promote linguistic duality in the Public Service of Canada. We give our employees the best tools available for serving citizens in both official languages. We also offer equal opportunities for employment and advancement to Anglophones and Francophones.
- To promote the sound and dynamic development of the official language minority communities, with their co-operation. Canadians recognize that linguistic duality is an asset. We must therefore celebrate this duality and ensure that the communities obtain the support they need to flourish. Twenty-eight departments and agencies report on their progress annually to Canadian Heritage.

Linguistic duality nurtures our culture and fosters our openness to the world. At a time when the forces of globalization are bringing countries closer together, it is desirable – even essential – to understand and speak more than one language and to know more than one culture. Thus, as a society, we have an unquestionable advantage.

We recognize linguistic and cultural differences as a source of enrichment. As President of the Treasury Board, I am proud to play a leading role in this respect. I consider it important to promote and safeguard this duality, not just as a Francophone, but also as a Canadian citizen who is proud of our Public Service.

The Prime Minister himself has stated that linguistic duality is a fundamental component of the Canadian identity and a matter of primary importance for our government. This reality is enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and in the *Act*.

Thus, linguistic duality must be at the core of our priorities and our organizational culture. Senior management must demonstrate leadership in order to create a work climate that promotes the use of both official languages. Managers must ensure that employees have the language skills and the tools they need to work readily in both official languages when necessary. They must ensure that employees who work with the public provide quality services in the official language with which clients are comfortable. Also, they must regularly assess the extent to which objectives are being achieved, by establishing feedback mechanisms and performance indicators to measure the satisfaction of both employees and clients.

These practices already exist in some organizations. For example, at the Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada, accountability agreements are made with the managers, in particular to maintain a work environment conducive to the use of both official languages and to create an organizational culture that respects linguistic duality. Another example is Communication Canada (formerly the Canada Information Office), which in 2000–01 opened 10 offices, taking its language obligations into account from the outset: 73 per cent of the positions were designated as bilingual at that time. Finally, I would like to add that at Statistics Canada, a concern for official languages dates back a number of years. This year, the department's Official Languages Management Committee celebrates 25 years of existence. I encourage the Committee to continue its excellent work, and I invite the other institutions to draw inspiration from it.

Leadership in the Public Service

To promote leadership among public service senior managers, a network of official languages champions was set up some years ago. These champions, who report to deputy ministers or chief executive officers of Crown corporations, have the mission of making the Official Languages Program more visible and acting as high-level contacts for the official language minority communities. Their participation is essential to the proper operation of the Program. We have found that some of them have already significantly helped to make official languages more visible in their organizations.

As an Anglophone born and raised in Rouyn-Noranda, I am part of the linguistic minority in Quebec. Consequently, I am as sensitive to the needs of Francophones outside of Quebec as to the needs of Anglophones within Quebec. I feel that one should be relentless in moving this issue forward, even though that is not always an easy task.

(Christina Keon Sirsly, Official Languages Champion, VIA Rail)

To support the champions, the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) has prepared tools to enable them to integrate official languages into their organization's functional and statutory activities, both at headquarters and in the regions. The guides entitled *Official Languages: An Integral Part of Decision Making* are adapted to meet the special needs of departments and Crown corporations. They provide a package of strategic activities to help the champions implement the Program.

The champions are also responsible for ensuring that linguistic duality is taken into account in departmental submissions to the Treasury Board, thereby making Treasury Board decision-makers aware of the concerns of official language minority communities. Simple acts can be enough to promote a work atmosphere conducive to the use of both official languages.

Here are two examples:

- At Indian and Northern Affairs Canada, the champion gives a pin bearing the official languages symbol to each employee who successfully completes language training. By wearing the pins, the employees show those around them that they want to use their second language.
- The champion in the Department of Finance Canada sends a letter of congratulations to executives who have made efforts to achieve the language requirements of their positions under Treasury Board policy. This policy application has also been extended to all employees who satisfy the linguistic requirements of their positions after training.

The leadership exercised by official languages champions in their respective organizations has immediate benefits not only for the workplace, but also for society in general, since the population in return receives bilingual services that are attentive, courteous and of high quality.

Service to the Public

Government of Canada institutions provide service to the public in both official languages in offices where demand is significant, or where the nature of the office requires it. Each institution is responsible for implementing the Program and must report annually on the results.

No matter how firm the government's commitment may be to quality of service in both official languages, no legislative text will replace an individual and collective willingness to make this right a reality for future generations.

To provide service in Canada, the government on March 31, 2001, had 11,787 offices and service points, 3,402 of which (29 per cent) are required to provide bilingual service to the people of Canada. The offices designated as bilingual include post offices and some postal outlets operated by private companies. The number of designated offices has remained stable: there were 3,410 on March 31, 2000 (29 per cent).

In the Public Service, the number of employees in bilingual positions working directly with the public has also remained stable. On March 31, 2001, 81 per cent or 28,369 of the 34,997 incumbents of bilingual positions with the duty of serving the public in either official language met the language requirements of their positions, as can be seen in the Statistical Appendix. However, if we look only at the level of second-language knowledge required, 29 per cent of the positions require superior proficiency and 68 per cent require intermediate proficiency.

In general, Canadians can obtain services in the official language of their choice. Unfortunately, too many communications are not of comparable quality in both languages. There are still too many administrative arrangements, that is, situations in which one language community is served locally but the other is served by other means that are less effective and of lower quality than the locally provided service.

These arrangements must be temporary. The public is entitled to expect high-quality service in both languages at all levels of service delivery and at all times. Institutions would benefit from serious analysis of their language capacity throughout the country, in order to ensure that they have a pool of employees with sufficient language capacity to provide service in both languages at all times. We believe that high-quality communications can help bring the government and Canadians closer together and improve service and effectiveness. That is one of our priorities.

Some institutions are conscious of the importance of quality service to the public and must take active offer into consideration in offices designated as bilingual. Active offer, which must be both verbal and visual, means openly and clearly inviting clients to use their preferred official language, in communications in person, on the telephone, by mail or on the Internet.

Failing to practise active offer has a direct effect on the demand for service in the minority language because, when in doubt, clients will tend to use the majority language from the start. However, Canadians should not have to ask to be served in their preferred language.

A number of institutions have in fact taken concrete measures in this matter. Here are some examples:

- At Health Canada, to improve the quality of telephone and in-person greetings, the department continues to provide training in French to receptionists and telephone operators and to the incumbents of positions in offices and service points that serve the public directly.
- At the Department of Foreign Affairs and International Trade, all services to the public and all national and international public events sponsored by the department are bilingual or multilingual.

Having said that, we are aware that in the past several years, service delivery has changed. The modernization of services thanks to technological progress like Government On-Line, the Service Canada one-stop access points, the Canada Site portal at www.canada.gc.ca and the 1 800 O-Canada line will make it easier for the government to respect Canadians' language preferences. The government will not only inform Canadians, but also listen to them.

Sixty per cent of the people of Canada now use the Internet, and the trend is growing. The government is continuing to adjust its procedures so that it can enjoy closer links with Canadians and interact with them, while at the same time maintaining the more conventional means of communication.

The new Internet services are becoming more and more popular. The Canada Site, offering services in both official languages, is visited about seven million times a month. Last year, 400,000 Canadians filed their income tax returns electronically with the Canada Customs and Revenue Agency. These services are an excellent use of the bilingual resources that accommodate Canadians' language preferences.

Another point to consider concerning service is that institutions sometimes use outside suppliers to provide services on their behalf. In those circumstances, the institutions must guarantee that both official languages are respected. For example, Industry Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade incorporate official languages provisions into the agreements and contracts made with third parties or contractors who are required to communicate with Canadians or provide services to them. Their practices are exemplary in this regard. Citizenship and Immigration Canada's Integration Branch has conducted an evaluation focusing on suppliers' ability to provide service in English and in French.

At the Canada Customs and Revenue Agency, professionalism, respect and co-operation are key values that serve as a foundation on which to achieve our goals and meet the challenges of the future. For us, that means building partnerships and working together toward common goals. It also means ensuring that official languages issues are taken into account in all CCRA's activities, policies and interactions to promote community development.

(Barbara Fulton, Assistant Commissioner, CCRA, Pacific Region)

The Secretariat, through the Service Canada Initiative, is contributing to the establishment of one-stop access points for service in two French-speaking communities in Manitoba, thereby giving the communities better access to services in French. Six localities have already been identified, four in rural areas and two in urban areas. Thanks to Canadian Heritage and the Manitoba Federal Council, the French-speaking community of Notre-Dame-de-Lourdes already has an access point managed by Service Canada. Other one-stop access point projects are now being studied.

The Secretariat has worked intensively on finalizing its policy regarding alternative methods of service delivery. The purpose of this draft policy is to improve the Government of Canada's performance in providing programs and services to Canadians. In harmony with *Results for Canadians*, the policy will ensure that service delivery, regardless of the method used, is citizen-centred, respects public service values, produces concrete and measurable results and promotes responsible expenditure management.

The new policy incorporates guiding principles for official languages. Before adopting an alternative service delivery mechanism, the government organization concerned must carry out an impact study and hold consultations with the affected official language minority community, thereby strengthening the application of the *Act* and respect for that community's needs.

High-quality health services are not limited to the technical service of providing care for people. High-quality service delivery is also closely associated with the ability of those involved to care for, help, counsel, orient and educate the users of service. The ability to understand and to be understood is thus essential to an effective relationship between a health professional and a service user.

(Excerpt from the report entitled *Improving Access to French-language Health Services*, June 2001)

I am pleased to note that certain institutions are fulfilling their responsibilities regarding service to the public by taking concrete action that is of primary importance. For example, Health Canada has used the federal-provincial discussions to highlight and promote the specific needs of official language minority communities.

Over the past year, the Secretariat has worked on pilot projects in co-operation with the federal regional councils to improve service delivery to the communities in regions where shortcomings have been identified. These projects are tailored to the specific needs of the minority communities and to the circumstances of the participating federal institutions. The essential goal is to create a climate conducive to change.

In British Columbia, a pilot project began in 2001 with the goal of promoting service in French in offices designated as bilingual. The leaders of this project, which was carried out in partnership with the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique and the Office of the Commissioner of Official Languages, were fortunate to have the participation of all departments and agencies in British Columbia. This project includes a component for awareness and development of management tools for the approximately 200 offices concerned.

The Secretariat and Public Works and Government Services Canada have agreed to give more prominence to the availability of the Government of Canada's bilingual services in telephone directories.

The Official Languages Branch of the Secretariat is aware that improving the official languages performance of institutions is essential. It is working to raise awareness and plans to intensify its efforts.

Language of Work

The *Act* states the circumstances in which employees in bilingual regions[1] are entitled to use English or French at work. It also sets out the institutions' obligations to create a work environment in which their employees may use the official language of their choice when they are not serving the public.

Although remarkable progress has been made since the *Act* was passed, it must be admitted that the expected results in the area of language of work have not been fully achieved. French has not yet attained its rightful place as a language of work in the Public Service of Canada.

This situation seems to be attributable to social and cultural factors. Some Francophones use English more often than French when speaking to their Anglophone colleagues, and sometimes even to other Francophones. Many English speakers take language training but do not avail themselves of opportunities to use their new skills, or else do not feel confident enough to speak French, so they have difficulty maintaining their language skills.

Supervisors have a role to play in promoting an environment conducive to the use of both official languages. If we look at the statistics for the Public Service, the proportion of incumbents who meet the language requirements of their positions has remained stable. On March 31, 2001, 80 per cent or 9,947 out of 12,383 incumbents of bilingual positions met the language requirements of their positions, while last year the proportion was 81 per cent. It should be noted that the superior level required for the second language for the positions in question has increased slightly from last year, to 45 per cent, as against 42 per cent for the previous year.

Despite this slight increase, English remains the language regularly used by most bilingual employees, and institutional bilingualism is suffering as a result. The scope of the problem varies from workplace to workplace. Contrary to the requirements of the policy, headquarters employees often communicate in English with offices in Quebec, both orally and in writing.

1. The bilingual regions for language of work purposes include the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

One encouraging fact is that some managers have tackled this problem in particular.

- Human Resources Development Canada has held sessions in the Quebec region to inform the regional management board members of the employees' language rights and make them aware of the importance of these rights. The Assistant Deputy Minister has also sent the directors a memorandum reminding them that she considers it important to create an environment in which both official languages are treated with the same respect.
- Together with the Canada Customs and Revenue Agency, the Secretariat has planned a pilot project based on experiential learning exercises. The primary objective is to increase the use of French in communications between the Quebec region and headquarters in Ottawa. The pilot project proposes practical exercises aimed at improving the work environment through respect for the individual and better communication.

Furthermore, our analysis of the annual reviews submitted by the institutions shows that some of them have taken measures to improve the situation as it relates to language of work.

- At the Transportation Safety Board, for example, the Executive Director is an Anglophone and fully bilingual. Since he took up the position, Senior Management Committee meetings have been held in both languages. The Executive Director speaks to each employee in his or her preferred language. His attitude has influenced the other senior managers, and they are using French more and more in Committee meetings.
- To increase its employees' awareness of the requirements of the *Act* and ensure that the conditions related to language of work are respected, Health Canada has prepared a series of original electronic messages and has published articles in the departmental newsletter. This initiative has aroused the interest of managers and employees, who have asked for further information about their language rights and obligations. Also, every two months a series of educational exercises on the computer is issued to help employees improve their knowledge of French, in association with the magazine *Entre Parenthèses*.
- At the Department of Justice Canada, special emphasis has been placed this year on holding bilingual meetings. During the year, a course on effective management of meetings was offered, a course that continues to be offered. One of the items covered is the responsibility of managers and employees to make certain that meetings are held in both official languages. The course also presents methods that can be applied

to help or encourage employees to hold bilingual meetings. The secretaries of the department's committees have been reminded of the necessity of ensuring that meetings are bilingual and that the documentation required for meetings is distributed in both languages.

- At the Export Development Corporation in Ottawa, six language teachers are available for employees of the Crown corporation during working hours. The teachers are also editors in the writing workshops that have been set up.
- The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission gives professional training courses in English and in French, but because there is less demand for courses in French, it has formed partnerships with other departments in the same building to pool their resources. Thus, it has been able to save money and to continue providing courses in French that it could not otherwise offer, for lack of participants.

To change the perception that using both official languages means too much extra work for managers and employees, and to restore the feeling that linguistic duality is a normal and positive situation based on the fundamental values of respect and inclusion, it will be necessary for bilingual employees to see the benefits they derive from it, for themselves, for their colleagues and for their country. Being able to use both official languages has many social, cultural and economic advantages. Knowing more than one language gives us an invaluable passport to success in a knowledge-based world economy.

I firmly believe that we must increase the use of French, to give it its rightful place in the Public Service of Canada.

To improve the situation as it pertains to language of work, the Secretariat is proposing a number of initiatives, including the following:

- Add awareness activities to courses and information sessions for managers and employees; provide for meetings with the senior management committees of departments; hold training workshops and produce promotional material in order to increase the use of both official languages.
- Include an official languages component in the management training programs given by the Canadian Centre for Management Development and in the orientation programs offered by federal institutions to new employees.

- Encourage departments and agencies to include a clause in accountability agreements stating a manager's obligation to maintain a work environment conducive to the use of both official languages.
- Implement an action plan on language of work and communication between National Capital Region offices and those in Quebec, to be developed and implemented by the Secretariat and the Quebec Council of Senior Federal Officials.

We are mindful of the important role senior management plays in the Public Service to promote a culture that values linguistic duality in the work environment. Senior managers must demonstrate leadership by adopting exemplary behaviour that favours more balanced use of both official languages. That is why the Treasury Board has reviewed its policy on the linguistic profiles of its managers. The objective is clear: members of senior management must achieve an appreciable level of language knowledge in order to work in both official languages. They must be sensitive to the language spoken by their colleagues and their staff. That sensitivity should then spread throughout the entire organization.

The number of executives who must achieve the language skills required by their positions[2] and measurement of their progress should enable us to introduce an environment that is more conducive to the use of French as a language of work in bilingual regions. The basic principles of this policy apply to all institutions. However, each institution for which the Treasury Board is not the employer must adapt the policy to its own situation as regards the application mechanisms. On March 31, 2001, 68 per cent of the executives in the Public Service met the CBC requirement. I trust that this figure will continue to increase, in particular to meet the requirements of the policy and to achieve a more balanced use of the two official languages. The Official Languages Branch of the Secretariat is monitoring implementation of the policy very closely.

In this respect, I want to stress that even though the policy on linguistic profiles initially applies to members of the Executive Group, some departments and agencies, like Statistics Canada, apply the same requirements to manager positions one or two levels below the executive level, as part of succession planning.

Moreover, the Secretariat publishes information papers to promote a work environment that is conducive to the proper use of both official languages. In the fall of 2000, the

2. In the Public Service, Level C (superior) is required for reading and oral interaction. Level B (intermediate) is required for writing.

Secretariat distributed the self-evaluation checklists for managers and employees and a new poster inviting public servants to make more use of French in meetings in regions designated as bilingual outside Quebec.

Equitable Participation

Our government believes that it is necessary to have a Public Service that has integrity, is professional, diversified and representative of the Canadian society it serves. We believe that English-speaking and French-speaking Canadians must have equal opportunities to join the ranks of federal institutions subject to the *Act*, according to the merit principle.

There are official language minority communities across the country. It is only to be expected that the workforce of the government, which is at their service, should tend to reflect their presence in Canadian society.

The participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* remains relatively stable, at 27 per cent for Francophones and 72 per cent for Anglophones.

The government's efforts over the years have borne fruit. The linguistic composition of the Public Service of Canada generally reflects that of Canada's population. However, outside the National Capital Region, Anglophones are still under-represented in offices in Quebec, although there has been a small increase. On March 31, 2001, 8 per cent of the public servants were Anglophones, slightly more than in the previous year, while they make up 13 per cent of Quebec's population. A number of institutions say that they are aware of the imbalance and plan to remedy it to become employers of choice.

In a diverse federal state such as Canada, it is important that all citizens should have a fair and equal opportunity to participate in the national administration and to identify themselves with, and feel at home in, their own national capital.

(The Right Honourable Lester B. Pearson, Declaration of Principles on Bilingualism, House of Commons Debates, April 6, 1966)

We must make better use of investments in immersion and language training programs. Many young Canadians join the labour market not only with a good knowledge of their second language, but also with a progressive attitude and an open mind about bilingualism.

I want to say that this in no way reduces the opportunities for unilingual Canadians who wish to have careers in the Public Service of Canada. These persons continue to have access to language training, and thereby to new openings. Thus, it is not necessary to be bilingual to seek employment in the Public Service.

Performance of the Institutions

In June 2000, performance indicators developed by the Official Languages Branch (the Branch) in partnership with department and agency representatives were provided to the official languages network. These indicators will be further developped for application to measure the level of public satisfaction with respect to the availability and quality of the services provided in both official languages wherever that is required.

During this review year, the Branch took over the audit functions that had been transferred to the Office of the Comptroller General. The Branch intends to change the way in which these audits have been conducted, in order to place more emphasis on results rather than on processes.

In 2000–01, the Branch carried out audits in seven airports. These audits covered active offer and service delivery as well as signage inside and outside the Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montreal (Dorval), Moncton and Halifax airports. The activities involved reviewing the operation of the airport authorities and the departmental units located in the airports: Air Canada, the Canada Customs and Revenue Agency, Citizenship and Immigration Canada and the Canadian Food Inspection Agency. Overall, service to the public is being provided in both official languages.

Some shortcomings were identified, however, particularly regarding signage and active offer. These weaknesses were brought to the attention of the organizations concerned. In 2001–02, the Official Languages Branch will clarify certain interpretations of the policies in place and align them with changes coming forward in the broader context of modernization of human resources; the result will be a better definition of the standards that departments and agencies must take into account to provide service. A follow-up on these recommendations will be carried out during the year.

The Branch is working closely with the Secretariat's Service and Innovation Sector, the Office of the Commissioner of Official Languages and other organizations, including Statistics Canada, to define new methods for evaluating public satisfaction.

A number of institutions have already conducted audits of the availability of service on the telephone, or surveys of their clients to check whether the services were adequate. Any shortcomings that are identified are corrected immediately.

Here are some examples:

- The Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec carries out an annual survey to determine the level of client satisfaction with respect to services, among other things.

- The National Energy Board surveys its French-speaking clients every four years.
- Farm Credit Canada (formerly the Farm Credit Corporation) performs an audit every six months to ensure that its client services officers and administrative assistants practise active offer. Its national audit program for the review year includes an official languages component.

The studies carried out by the Office of the Commissioner of Official Languages have also been a source of information, making it possible to find defects and ways to remedy them. The Commissioner and her predecessors have said that provision of bilingual services, particularly services in French, left a great deal to be desired, although some progress had been made. The Secretariat expects the institutions covered by the Commissioner's studies to take the necessary measures to correct the situation.

The Secretariat's Official Languages Branch acts as a catalyst, actively promoting interesting and innovative initiatives taken by the institutions to fulfil their official languages responsibilities. These initiatives are posted on its Web site in order to promote exchanges of best practices and encourage results. The Branch also uses the results of its own audits and of the internal audits carried out by the institutions to assess the situation. Its other audit and monitoring activities include visiting offices and service points that must serve the public in both official languages, and the annual reviews of the institutions.

The annual review is a tool that the deputy minister or chief executive officer of an institution sends to the Secretariat to report on its official languages performance. The annual review is expected to reflect the overall strategy advocated by the institution to eliminate shortcomings that sometimes have persisted for too long. Also, Branch personnel regularly provide opinions and advice to those in charge of the 178 institutions[3] subject to the *Act*, and the Branch audits organizations that have considerably changed the way they provide their services in recent years.

Awareness

The Branch continues to manage a range of awareness activities with a view to constantly improving services. The goal of these activities is to inform staff who work directly with the public and managers throughout Canada of the government's official languages objectives.

3. On January 9, 2001, the 178 institutions included 72 departments and agencies for which the Treasury Board is the employer, 63 Crown corporations and separate employers, and 43 privatized organizations like Air Canada and the airport authorities.

For that purpose the Branch has produced a videocassette entitled *Official Languages ... A Matter of Service* along with learning materials. This tool has been designed for employees who provide service in English and in French. It presents a wide range of best practices. Managers and official languages specialists in the departments and agencies are invited to use these examples and to adapt them to their own situations.

Here are some other noteworthy initiatives:

- Veterans Affairs Canada has distributed three brochures on active offer of service to all its employees: one on in-person communications, one on telephone communications and one on visual presentation.
- The Treasury Board has amended the policies governing access to language training and staffing of bilingual positions to take into account the needs of persons with learning difficulties. It has also revised the training and information sessions on official languages and developed tools to measure achievement of official languages objectives.
- The Secretariat has incorporated the "support for the development of the official language minority communities" aspect into the program of training sessions on official languages given throughout Canada, particularly in the Orientation to Official Languages course. These sessions are highly popular: about 500 public servants who work with the public participate in them each year.

All in all, the Secretariat has begun working with institutions to renew the Official Languages Program. It pursues the same major objectives as those mentioned by the Commissioner of Official Languages in her studies and reports. The Commissioner suggests that co-ordination across government will help improve services. That is precisely the goal we are seeking with the renewal of the Official Languages Program.

Official Language Minority Communities

In the Speech from the Throne on January 31, 2001, the Government of Canada renewed its commitment to the official language minority communities as well as to strengthening the French language and culture. The assistance given to these communities takes various forms.

The Secretariat is working closely with Canadian Heritage and federal institutions to ensure the promotion and development of these communities. A number of concrete measures have been put forward to enhance their vitality.

For example, the Secretariat has formed closer links among the main federal players. It continues to support the work of the National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development and the co-ordinating groups on economic development and employability co-ordinated by Human Resources Development Canada, as well as the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority. These links allow institutions to share information and know-how and to study the big picture.

The Secretariat has also undertaken to make federal institutions and the federal regional councils more aware of the reality and needs of the communities. It has held three meetings of departmental official languages champions in Prince Edward Island, Quebec and Manitoba, and two meetings of Crown corporation champions in Manitoba and Quebec. Meetings of the departmental, Crown corporation and airport authority advisory committees on official languages have also been held in various regions of the country. Representatives of the communities are invited, since one of the objectives is to make the community representatives better known and to identify their needs.

In its concern to move closer to official language minority communities, the Secretariat is working with Canadian Heritage to form official languages sub-committees under the federal regional councils. These sub-committees will help to amplify the effect of federal initiatives with respect to the development of the communities. Sub-committees have been established in Newfoundland, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia, Manitoba, Saskatchewan and the Pacific region (which includes British Columbia and Yukon).

During the year covered by this report, the members of the Prince Edward Island official languages sub-committee have combined their efforts to plan the organization of the Atlantic Symposium on Official Languages, in October 2001 in Charlottetown, under the aegis of the regional councils of senior federal officials of the four Atlantic provinces.

The government is working on a number of fronts to provide communities with the tools they need to ensure their vitality. We want to help them flourish and develop as their needs dictate.

Trends and Challenges

All of the Government of Canada's initiatives, all our projects and all our objectives, no matter how good, cannot be realized without the talent and professionalism of public service employees across Canada and abroad.

I consider Canada privileged to be able to rely on such a dedicated Public Service. The government is determined to create a Public Service that is innovative and dynamic. To become an employer of choice, our Public Service must continue to attract skilled employees and retain them within its ranks.

The government is unquestionably facing very great challenges. The country's population is evolving, and the workforce is aging. To succeed in attracting and retaining the qualified personnel we need to meet these challenges, we must cope with a labour market that is becoming more and more competitive.

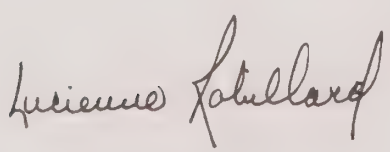
That being said, we are determined to build a more inclusive work environment – an environment that values the contributions of its employees. As President of the Treasury Board, I am making that commitment.

The Government of Canada is undertaking to breathe new life into official languages in the federal establishment. Our objective is to prepare the Public Service of Canada to meet the challenges to come. Promotion of the official languages will remain central to our concerns.

In the spring of 2001, the Prime Minister of Canada gave added responsibilities for official languages to my colleague Stéphane Dion, President of the Queen's Privy Council for Canada and Minister of Intergovernmental Affairs. Minister Dion was given the responsibility of formulating a new framework for action, in co-operation with his partners, to strengthen the Official Languages Program.

During the same period, I announced the establishment of a Task Force on Modernizing Human Resource Management in the Public Service. The renewal of official languages policies is to be carried out in parallel, so that the two initiatives will complement each other.

The Government of Canada must become the standard-bearer for a new culture that promotes the equality of English and French in its institutions. Building on the legacy of its predecessors, the government will revive its efforts to promote and preserve the rich heritage that is Canada's linguistic duality, in the Public Service of Canada and among all Canadians.



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

Statistical Appendix

List of tables

The tables that follow are grouped in three categories: A, B and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the RCMP and of National Defence

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region, March 31, 2001
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of private organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15A. Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15B. Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act*

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

17. Distribution of offices and service points in Canada

18. Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of regulation applicable

19. Distribution of all organizations subject to the *Act*

Information sources

There are three sources of information:

- the Position[4] and Classification Information System (PCIS) for federal institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and service points.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2001, for PCIS and Burolis, and December 31, 2000, for OLIS II.

4. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2001.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), one cannot always make comparisons using the historical data that is presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***bilingual*** – a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- ***English essential*** – a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential*** – a position in which all the duties must be performed in French; and
- ***either English or French essential ("either/or")*** – a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	*Bilingual*	*English essential*	*French essential*	*English or French essential*	*Incomplete records*	*Total*
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
2000	35%	53%	6%	5%	1%	
	50,535	75,552	8,355	7,132	1,478	143,052
2001	37%	52%	5%	5%	1%	
	54,952	77,087	7,915	7,254	1,176	148,384

Data from the Position and Classification Information System (PCIS)

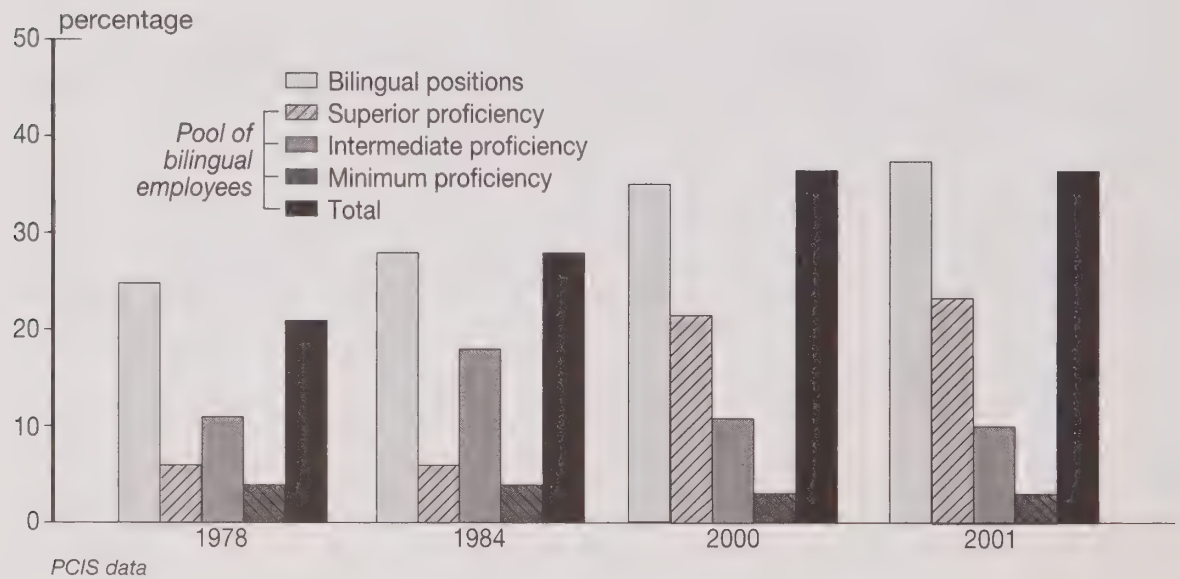
Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The assessment is made of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered in accordance with the Second Language Evaluation (SLE).



PCIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region, March 31, 2001

The heading "**Unilingual Positions**" represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as "either/or," the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and Northern Canada	5% 1,525	95% 31,325	0% 153	33,003
Ontario (excluding NCR)	10% 1,899	90% 17,032	0% 18	18,949
National Capital Region	63% 37,034	36% 20,812	1% 678	58,524
Quebec (excluding NCR)	57% 10,721	42% 7,912	1% 73	18,706
New Brunswick	45 % 2,471	54% 2,981	1% 53	5,505
Other Atlantic provinces	10% 1,297	88% 11,168	2% 250	12,715
Outside Canada (linguistic capacity)	80% 781	20% 201	0% 0	982
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

PCIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. "**Meet**" signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. "**Do not meet**" signifies that incumbents do not meet the language requirements of their positions.

The second of these is divided into **two** sub-categories:

- Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
  - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;
  - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.
- Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
2000	83%	10%	2%	5%	
	41,832	5,030	968	2,705	50,535
2001	82%	10%	3%	5%	
	45,053	5,566	1,345	2,988	54,952

PCIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Bilingual positions are determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The "**other**" category refers to positions either requiring the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A and "other") refer to "oral interaction."

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
2000	25%	69%	2%	4%	
	12,836	34,677	1,085	1,937	50,535
2001	27%	68%	2%	3%	
	14,801	37,318	1,074	1,759	54,952

PCIS data

Table 6

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories ("**Meet**" and "**Do not meet**") are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
2000	82%	11%	2%	5%	
	26,766	3,429	690	1,631	32,516
2001	81%	11%	3%	5%	
	28,369	3,872	923	1,833	34,997

PCIS data

Table 7

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
2000	28%	69%	2%	1%	
	9,088	22,421	587	420	32,516
2001	29%	68%	2%	1%	
	10,262	23,803	592	340	34,997

PCIS data

Table 8

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.* The **two** categories (**"Meet"** and **"Do not Meet"**) are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
2000	84%	9%	1%	6%	
	14,827	1,580	267	1,041	17,715
2001	83%	9%	2%	6%	
	16,206	1,674	408	1,141	19,429

PCIS and OLIS data

* *Bilingual regions for the purpose of language of work include the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, and certain parts of the Eastern Townships, of the Gaspé region and of Western Quebec.*

Table 9

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
2000	21%	68%	3%	8%	
	3,657	12,115	482	1,461	17,715
2001	23%	68%	2%	7%	
	4,400	13,201	465	1,363	19,429

PCIS data

Table 10

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories ("**Meet**" and "**Do not meet**") are given in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
2000	81%	9%	5%	5%	
	9,326	1,095	537	574	11,532
2001	80%	9%	6%	5%	
	9,947	1,065	702	669	12,383

PCIS data

Table 11

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. Because a position, however, may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
2000	42%	56%	1%	1%	
	4,854	6,514	89	75	11,532
2001	45%	54%	1%	0%	
	5,570	6,688	85	40	12,383

PCIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms their first official language. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978		1984		2000		2001	
Region	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada and Outside Canada	75%	25%	72%	28%	69%	31%	69%	31%
Total	211,885		227,942		143,052		148,384	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		52,651		32,000		33,003	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	93%	7%	95%	5%
Total	34,524		36,673		19,895		18,949	
National Capital Region	68%	32%	64%	36%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		75,427		53,691		58,524	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	7%	93%	8%	92%
Total	29,922		32,114		18,811		18,706	
New Brunswick	84%	16%	73%	27%	62%	38%	62%	38%
Total	6,763		7,698		5,207		5,505	
Other Atlantic provinces	98%	2%	96%	4%	96%	4%	95%	5%
Total	19,212		21,802		12,434		12,715	
Outside Canada	76%	24%	74%	26%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,577		1,014		982	

PCIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is the official language in which they are generally most proficient).

	1978	*1984*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	69%
Francophones	25%	28%	31%	31%
Total	211,885	227,942	143,052	148,384
Management				
Anglophones	82%	80%	73%	73%
Francophones	18%	20%	27%	27%
Total	1,119	4,023	3,106	3,272
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	75%	74%
Francophones	19%	22%	25%	26%
Total	22,633	22,826	17,626	19,277
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	64%	64%
Francophones	26%	29%	36%	36%
Total	47,710	56,513	52,315	56,502
Technical				
Anglophones	82%	79%	75%	76%
Francophones	18%	21%	25%	24%
Total	25,595	27,824	15,027	15,931
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	66%	67%
Francophones	30%	33%	34%	33%
Total	65,931	72,057	34,311	34,282
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	44,699	20,667	19,120

PCIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	268,948	275,988
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	94%	94%
Francophones	6%	6%	5%	4%
Unknown	3%	3%	1%	2%
Total	76,526	67,934	79,284	81,536
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	91%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	2%	3%
Total	63,786	56,611	69,054	72,789
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	66%	65%
Francophones	34%	37%	34%	35%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	35,977	36,423
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	15%	16%
Francophones	83%	80%	82%	81%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	50,255	45,641	50,691	51,542
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	73%	76%
Francophones	23%	24%	26%	24%
Unknown	2%	2%	1%	0%
Total	10,857	8,320	8,907	9,137
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	90%	91%
Francophones	9%	10%	9%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,951	23,456
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	78%
Francophones	28%	23%	22%	21%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	8,292	1,715	1,084	1,105

See the explanation of the term "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329**	232,337	268,948	275,988
Management				
Anglophones	72%	72%	74%	73%
Francophones	26%	27%	25%	25%
Unknown	2%	1%	1%	2%
Total	7,209	16,270	7,095	7,841
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	74%
Francophones	27%	28%	26%	26%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	20,432	21,033
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	75%	76%
Francophones	29%	27%	24%	23%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	47,387	48,010
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	69%
Francophones	30%	26%	30%	30%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	34,561	37,357
Operational				
Anglophones	72%	72%	74%	73%
Francophones	23%	22%	22%	22%
Unknown	5%	6%	4%	5%
Total	92,492	50,775	87,133	89,853

* *These totals take into account the data from tables 15A and 15B.*

** *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

OLIS II data

Table 15A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces
(Treasury Board is not the employer)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide greater detail.

The sub-tables (15A and 15B) relate to Table 15, presenting a global portrait of equitable participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	*1991**	*1994*	*1999*	*2000*
Generals				
Anglophones		76%	77%	73%
Francophones		24%	23%	27%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	75	75
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	12,938	12,904
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	45,406	44,652

* *Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

OLIS II data

Table 15B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP *(Treasury Board is not the employer)*

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	*1991**	*1994**	*1999*	*2000*
Officers				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			395	393
Non-commissioned officers				
Anglophones			83%	83%
Francophones			17%	17%
Unknown			0%	0%
Total			4,782	4,682
Constables				
Anglophones			80%	81%
Francophones			20%	19%
Unknown			0%	0%
Total			8,744	9,188

* *For these two years, the data are found in Table 15.*

OLIS II data

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

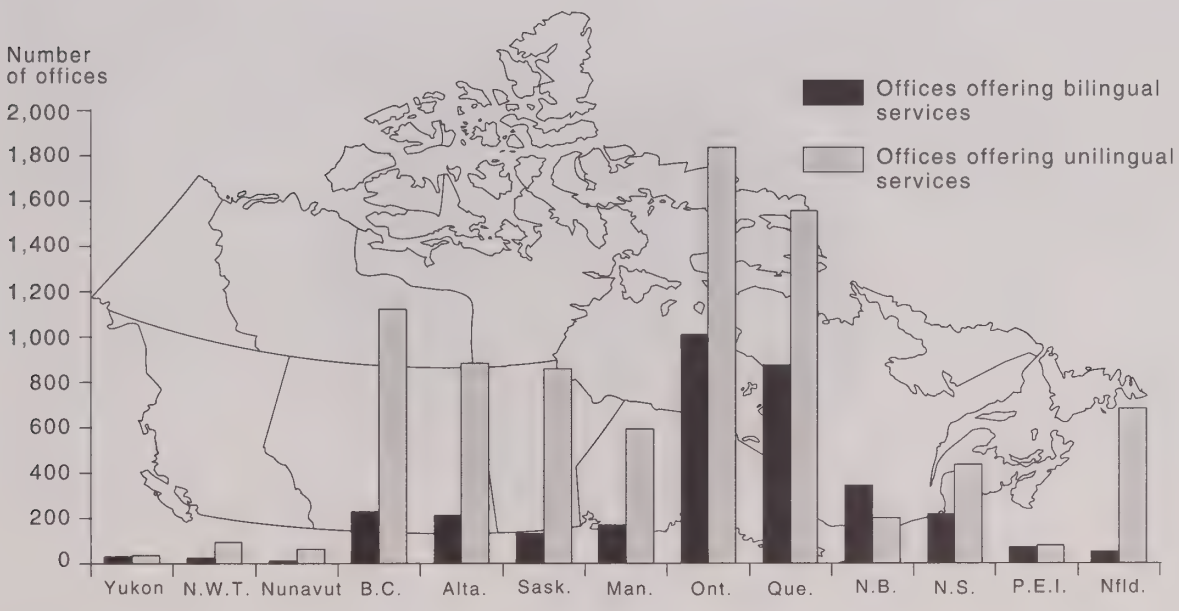
	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	412,000	424,372

PCIS and OLIS II data

Table 17

Distribution of offices and service points in Canada

This table depicts by province and territory the distribution of federal offices and service points required to provide their services in the two official languages, and those offices providing unilingual services.



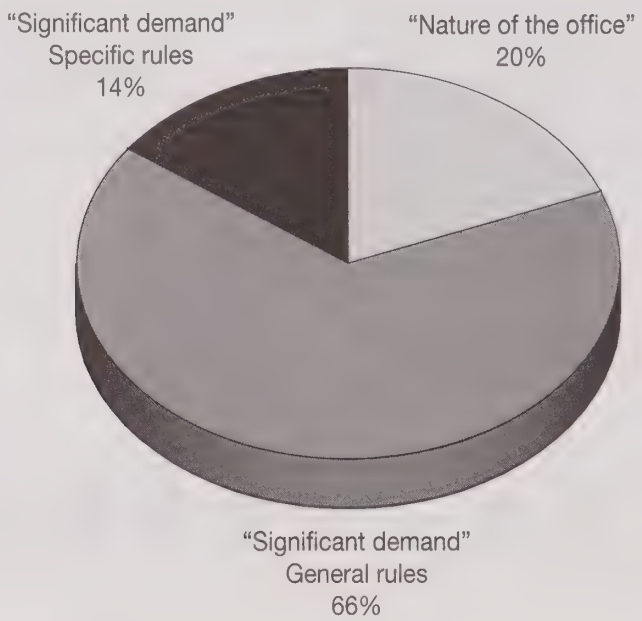
* *Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.*

Data from Burolis

Table 18

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of regulation applicable

This table shows the percentage of federal offices offering services in both official languages, according to the type of regulation applicable.

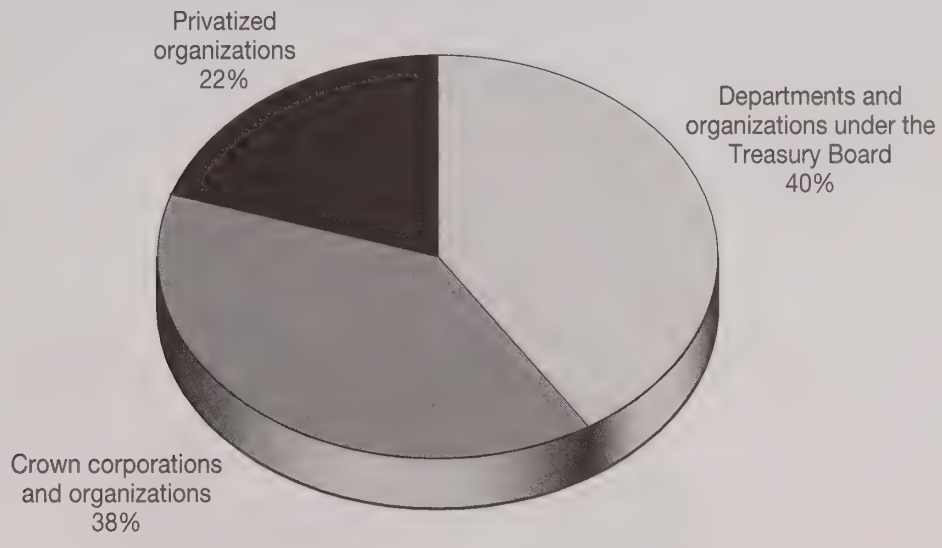


Data from Burolis

Table 19

Distribution of all organizations subject to the *Act*

This table presents the breakdown of all organizations that are obliged to offer service in both official languages. Note that Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."

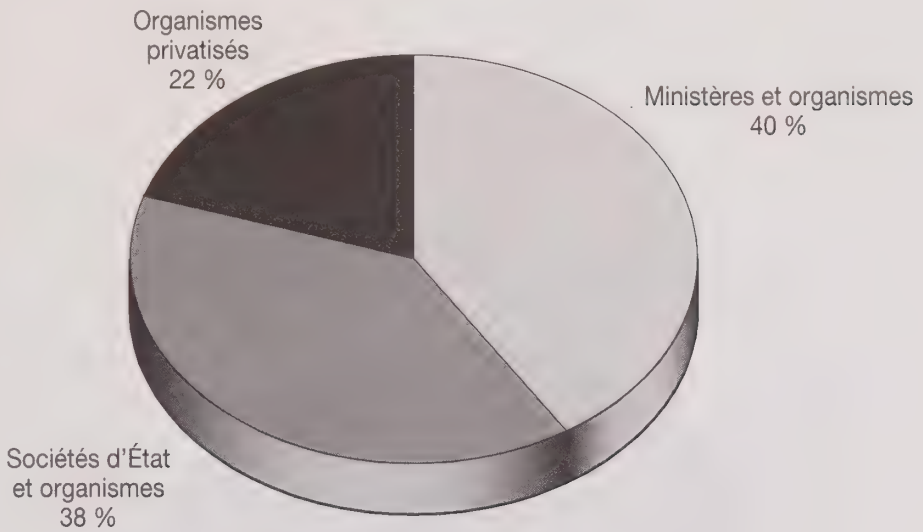


Data from Burolis

Tableau 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes qui doivent s'acquitter de leurs obligations. À noter que le Conseil du Trésor est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».

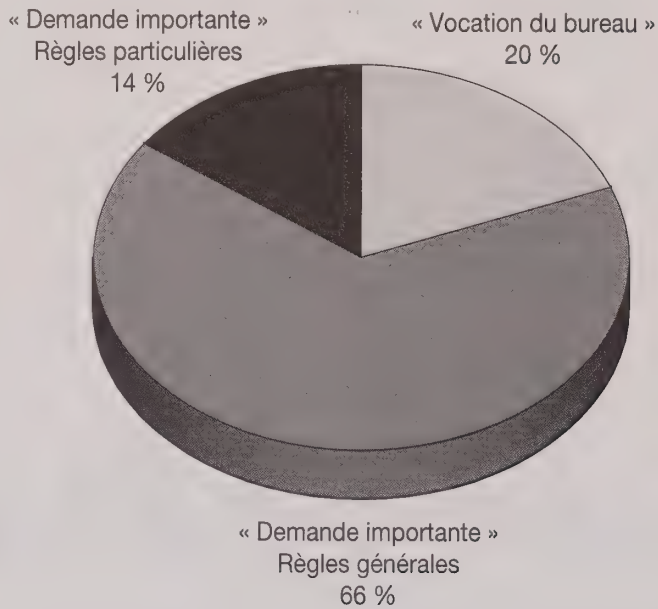


Données de Burolis

Tableau 18

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

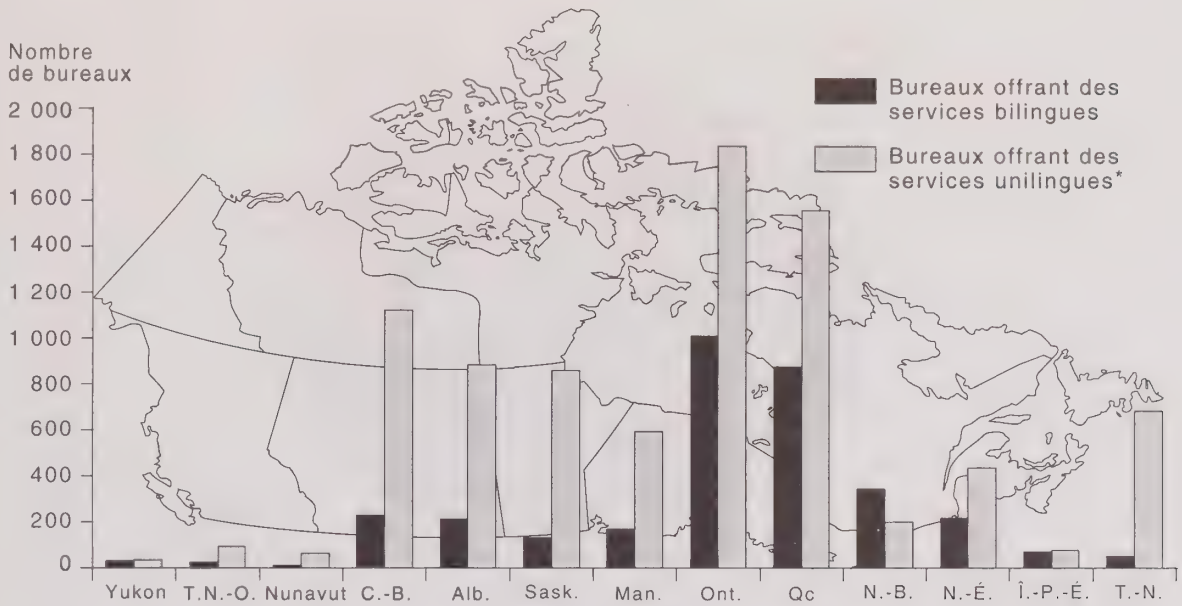


Données de Burolis

Tableau 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.



* *Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues anglais, ailleurs au Canada.*

Données de Burolis

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	412 000	424 372

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 15B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC *(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)*

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	*1991**	*1994**	*1999*	*2000*
Officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			395	393
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 782	4 682
Gendarmes				
Anglophones			80 %	81 %
Francophones			20 %	19 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			8 744	9 188

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Données du SILO II

Tableau 15A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes *(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)*

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de mieux les distinguer.

Les sous-tableaux (15A et 15B) se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	*1991**	*1994*	*1999*	*2000*
Généraux				
Anglophones		76 %	77 %	73 %
Francophones		24 %	23 %	27 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	75	75
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	12 938	12 904
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	45 406	44 652

* *La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Données du SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	268 948	275 988
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	2 %
Total	7 209	16 270	7 095	7 841
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	20 432	21 033
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	75 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	47 387	48 010
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	30 %	30 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	34 561	37 357
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	22 %
Inconnus	5 %	6 %	4 %	5 %
Total	92 492	50 775	87 133	89 853

* *Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Données du SILO II

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1999*	*2000*
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	268 948	275 988
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	94 %	94 %
Francophones	6 %	6 %	5 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	1 %	2 %
Total	76 526	67 934	79 284	81 536
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	91 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	3 %
Total	63 786	56 611	69 054	72 789
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	65 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	35 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	35 977	36 423
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	15 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	82 %	81 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	50 255	45 641	50 691	51 542
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	73 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	26 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	0 %
Total	10 857	8 320	8 907	9 137
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	90 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 951	23 456
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	77 %	78 %
Francophones	28 %	23 %	22 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	8 292	1 715	1 084	1 105

Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.
Données du SILO II

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	*1984*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	143 052	148 384
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	73 %	73 %
Francophones	18 %	20 %	27 %	27 %
Total	1 119	4 023	3 106	3 272
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	74 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	26 %
Total	22 633	22 826	17 626	19 277
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	64 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	36 %
Total	47 710	56 513	52 315	56 502
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	75 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	25 %	24 %
Total	25 595	27 824	15 027	15 931
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	66 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	34 %	33 %
Total	65 931	72 057	34 311	34 282
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 667	19 120

Données du SIPC

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978		*1984*		*2000*		*2001*	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		143 052		148 384	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		32 000		33 003	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	93 %	7 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		19 895		18 949	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		53 691		58 524	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	7 %	93 %	8 %	92 %
Total	29 922		32 114		18 811		18 706	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	62 %	38 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 698		5 207		5 505	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	96 %	4 %	95 %	5 %
Total	19 212		21 802		12 434		12 715	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 577		1 014		982	

Données du SIPC

Tableau 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
2000	42 %	56 %	1 %	1 %	
	4 854	6 514	89	75	11 532
2001	45 %	54 %	1 %	0 %	
	5 570	6 688	85	40	12 383

Données du SIPC

Tableau 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
2000	81 %	9 %	5 %	5 %	
	9 326	1 095	537	574	11 532
2001	80 %	9 %	6 %	5 %	
	9 947	1 065	702	669	12 383

Données du SIPC

Tableau 9

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
2000	21 %	68 %	3 %	8 %	
	3 657	12 115	482	1 461	17 715
2001	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 400	13 201	465	1 363	19 429

Données du SIPC

Tableau 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail* selon la *Loi*. Les **deux** catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
2000	84 %	9 %	1 %	6 %	
	14 827	1 580	267	1 041	17 715
2001	83 %	9 %	2 %	6 %	
	16 206	1 674	408	1 141	19 429

Données du SIPC

* *Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.*

Tableau 7

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
2000	28 %	69 %	2 %	1 %	
	9 088	22 421	587	420	32 516
2001	29 %	68 %	2 %	1 %	
	10 262	23 803	592	340	34 997

Données du SIPC

Tableau 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories (**satisfont** et **ne satisfont pas**) sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
2000	82 %	11 %	2 %	5 %	
	26 766	3 429	690	1 631	32 516
2001	81 %	11 %	3 %	5 %	
	28 369	3 872	923	1 833	34 997

Données du SIPC

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir, par exemple la sténographie ou la traduction.

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
2000	25 %	69 %	2 %	4 %	
	12 836	34 677	1 085	1 937	50 535
2001	27 %	68 %	2 %	3 %	
	14 801	37 318	1 074	1 759	54 952

Données du SIPC

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont,** ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas,** laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique.* Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
2000	83 %	10 %	2 %	5 %	
	41 832	5 030	968	2 705	50 535
2001	82 %	10 %	3 %	5 %	
	45 053	5 566	1 345	2 988	54 952

Données du SIPC

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région, au 31 mars 2001

La rubrique *postes unilingues* constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires (français ou anglais) plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossiers incomplets*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 525	95 % 31 325	0 % 153	33 003
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 899	90 % 17 032	0 % 18	18 949
Région de la capitale nationale	63 % 37 034	36 % 20 812	1 % 678	58 524
Québec (sauf RCN)	57 % 10 721	42 % 7 912	1 % 73	18 706
Nouveau-Brunswick	45 % 2 471	54 % 2 981	1 % 53	5 505
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 297	88 % 11 168	2 % 250	12 715
À l'étranger (capacité linguistique)	80 % 781	20 % 201	0 % 0	982
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Données du SIPC

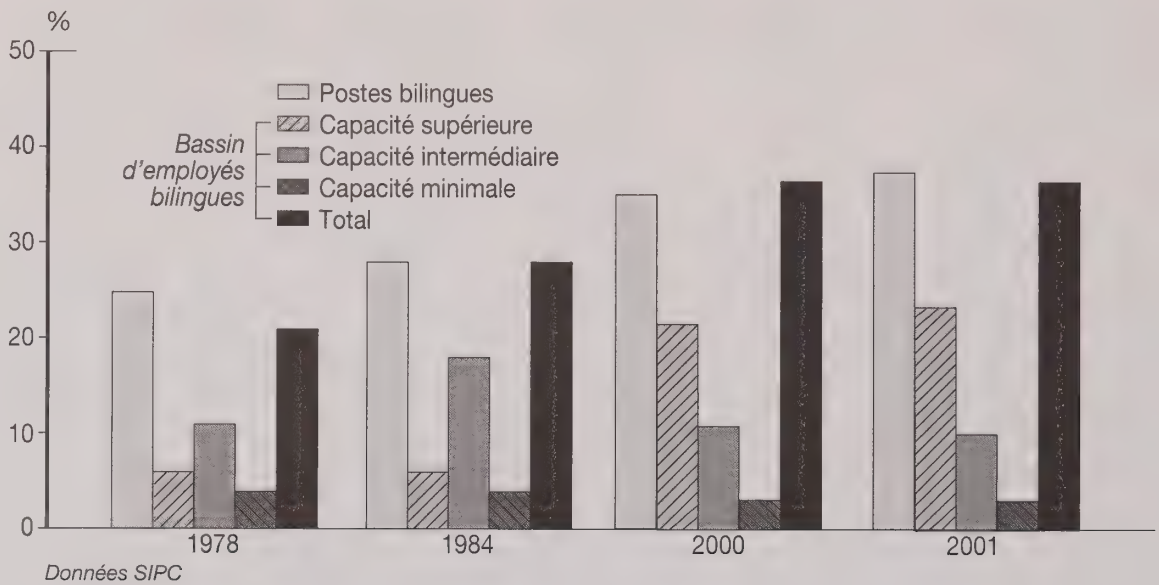
Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Données SIPC

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	*Bilingues*	*Anglais essentiel*	*Français essentiel*	*Anglais ou français ess.*	*Dossiers incomplets*	*Total*
1978	25 %	60 %	8 %	7 %	0 %	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %	0 %	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
2000	35 %	53 %	6 %	5 %	1 %	
	50 535	75 552	8 355	7 132	1 478	143 052
2001	37 %	52 %	5 %	5 %	1 %	
	54 952	77 087	7 915	7 254	1 176	148 384

Données du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années, par exemple, la création, la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes, on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15 B. Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

17. Répartition des bureaux et points de service au Canada

18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[4] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffèrent selon le système, soit au 31 mars 2001 pour le SIPC et Burolis mais le 31 décembre 2000 pour le SILO II.

4. Par « poste » il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2001.

Annexe statistique

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories :

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la GRC et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région, au 31 mars 2001
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

À n'en pas douter, le gouvernement se heurte à de très grands défis. La démographie du pays évolue et les effectifs vieillissent. Pour réussir à attirer et à maintenir en poste le personnel qualifié dont nous avons besoin pour relever ces défis, nous devons faire face à un marché de la main-d'œuvre de plus en plus concurrentiel.

Cela dit, nous sommes déterminés à bâtir un milieu de travail plus inclusif – un milieu qui valorise la contribution de ses employés. À titre de présidente du Conseil du Trésor, je m'y engage.

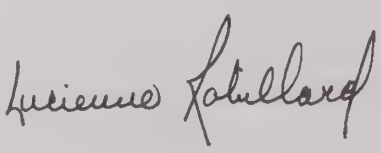
Le gouvernement du Canada insuffle une nouvelle vie aux langues officielles au sein de l'appareil fédéral. Notre objectif est de préparer la fonction publique du Canada pour qu'elle soit en mesure de relever les défis à venir. La promotion des langues officielles restera au cœur de nos préoccupations.

Au printemps 2001, le Premier ministre du Canada a donné des responsabilités accrues en ce qui a trait aux langues officielles à mon collègue Stéphane Dion, président du Conseil privé de la Reine pour le Canada et ministre des Affaires intergouvernementales. M. Dion s'est vu confier la responsabilité de formuler un nouveau cadre d'action en collaboration avec ses partenaires pour renforcer le Programme des langues officielles.

À la même période, j'ai annoncé la création d'un Groupe de travail pour moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique. Le renouvellement des politiques sur les langues officielles devra s'effectuer en parallèle pour faire en sorte que les deux initiatives se complètent.

Le gouvernement du Canada doit devenir le porte-étendard d'une nouvelle culture qui promeut l'égalité du français et de l'anglais dans ses institutions. S'appuyant sur l'héritage de ses prédécesseurs, le gouvernement ravivera les efforts déployés afin de promouvoir et de préserver ce riche héritage qu'est la dualité linguistique canadienne, à la fonction publique du Canada et dans l'ensemble de la population canadienne.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Le Secrétariat a de plus entrepris de sensibiliser les institutions fédérales et les conseils fédéraux régionaux à la réalité et aux besoins des communautés. Il a tenu trois réunions de champions des langues officielles des ministères à l'Île-du-Prince-Édouard, au Québec et au Manitoba, et deux réunions des champions des sociétés d'État au Manitoba et au Québec. Des réunions des comités consultatifs des ministères, des sociétés d'État et des administrations aéroportuaires sur les langues officielles ont également eu lieu dans les diverses régions du pays. Des représentants des communautés sont invités à ces réunions, un des objectifs étant de mieux faire connaître les représentants des communautés et de cerner leurs besoins.

Soucieux de se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire, le Secrétariat travaille de concert avec Patrimoine canadien à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des conseils fédéraux régionaux. Ces sous-comités contribueront à amplifier l'incidence des initiatives fédérales en matière de développement des communautés. De tels sous-comités ont été mis sur pied à Terre-Neuve, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Saskatchewan et dans la région du Pacifique (qui comprend la Colombie-Britannique et le Yukon).

Au cours de l'année visée par le rapport, les membres du Sous-comité des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard ont uni leurs efforts pour planifier l'organisation d'un Symposium Atlantique sur les langues officielles, en octobre 2001, à Charlottetown, sous l'égide des conseils des hauts fonctionnaires fédéraux des quatre provinces de l'Atlantique.

Le gouvernement travaille sur plusieurs fronts à doter les communautés des outils dont elles ont besoin pour assurer leur vitalité. Nous voulons les aider à s'épanouir et à se développer comme le dictent leurs besoins.

Tendances et défis

Toutes les initiatives du gouvernement du Canada, tous les projets et tous les objectifs, aussi bons soient-ils, ne peuvent être réalisés sans le talent et le professionnalisme des employés de la fonction publique d'un bout à l'autre du Canada et à l'étranger.

J'estime que le Canada est privilégié de pouvoir compter sur une fonction publique aussi dévouée. Le gouvernement est résolu à faire en sorte que la fonction publique soit novatrice et dynamique. Pour devenir un employeur de premier choix, notre fonction publique doit continuer d'attirer et de maintenir dans ses rangs des employés compétents.

- Le Conseil du Trésor a modifié les politiques qui régissent l'accès à la formation linguistique et la dotation des postes bilingues afin de tenir compte des besoins des personnes ayant des troubles d'apprentissage. Il a aussi révisé les séances de formation et d'information sur les langues officielles et développé des outils pour mesurer l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles.
- Le Secrétariat a intégré la dimension « appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire » dans le programme des séances de formation sur les langues officielles offertes partout au pays, plus particulièrement dans le cours Orientation aux langues officielles. Ces séances sont très populaires; environ 500 fonctionnaires qui travaillent avec le public y participent chaque année.

En somme, le Secrétariat a commencé à renouveler, avec les institutions, le Programme des langues officielles. Il vise les mêmes grands objectifs que la Commissaire aux langues officielles mentionne dans ses études et dans ses rapports. Cette dernière laisse entendre qu'une concertation de l'appareil gouvernemental sera favorable à l'amélioration des services. C'est exactement le but que nous recherchons avec la relance du Programme des langues officielles.

Communautés de langue officielle en situation minoritaire

Dans le discours du Trône du 31 janvier 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que du renforcement de la culture et de la langue françaises. L'aide apportée à ces communautés se manifeste de différentes façons.

Le Secrétariat collabore étroitement avec Patrimoine canadien et les institutions fédérales à la promotion et au développement de telles communautés. Plusieurs mesures concrètes ont été mises de l'avant pour favoriser leur épanouissement.

Le Secrétariat a notamment établi des liens plus étroits entre les principaux intervenants fédéraux. Il continue d'appuyer les travaux du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne et ceux des regroupements pour le développement économique et l'employabilité, coordonnés par Développement des ressources humaines Canada de même que le National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority. Ces rapprochements permettent aux institutions de partager l'information et le savoir-faire et d'étudier les enjeux de façon plus globale.

Agissant comme catalyseur, la Direction du Secrétariat fait activement la promotion d'initiatives intéressantes et novatrices qu'ont entreprises les institutions pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles. Ces initiatives sont affichées sur son site Web en vue de favoriser l'échange de bonnes pratiques et l'atteinte des résultats. De plus, la Direction utilise les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions pour évaluer la situation. Ses autres activités de vérification et de surveillance comprennent la visite des bureaux et points de service qui doivent servir le public dans les deux langues officielles ainsi que les bilans annuels des institutions.

Le bilan annuel est l'instrument que le sous-ministre ou premier dirigeant d'une institution transmet au Secrétariat pour rendre compte de son rendement en matière de langues officielles. On s'attend à ce que le bilan reflète la stratégie globale que préconise l'institution pour régler les faiblesses qui perdurent parfois depuis trop longtemps. En outre, le personnel de la Direction offre régulièrement des avis et des conseils aux responsables des 178 institutions[3] assujetties à la *Loi*. La Direction vérifie aussi les organismes qui ont changé considérablement leur façon de fournir leurs services au cours des dernières années.

Sensibilisation

La Direction continue de gérer une gamme d'activités de sensibilisation en vue d'améliorer constamment les services. Ces activités visent à renseigner le personnel qui travaille directement avec le public et les gestionnaires de tout le pays sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles.

La Direction a produit à cet effet la vidéocassette *Les langues officielles... Une question de service* accompagnée de matériel didactique. Cet outil est conçu pour les employés qui fournissent les services en français et en anglais. Elle présente diverses bonnes pratiques. Les gestionnaires et les spécialistes des langues officielles dans les ministères et organismes sont invités à se servir de ces exemples et à les adapter à leur situation.

D'autres initiatives méritent d'être mentionnées :

- Anciens Combattants Canada a distribué à tous ses employés trois brochures sur l'offre active de service : une sur les communications en personne, une autre sur les communications au téléphone et une troisième sur la présentation visuelle.

3. En date du 9 janvier 2001, les 178 institutions comprenaient 72 ministères et organismes dont le Conseil du Trésor est l'employeur, 63 sociétés d'État et employeurs distincts, et 43 organismes privatisés, comme Air Canada et les administrations aéroportuaires.

Certaines lacunes ont cependant été repérées, plus particulièrement en ce qui a trait à l'affichage et à l'offre active. Ces faiblesses ont été portées à l'attention des organismes concernés. La Direction devra, au cours de l'exercice 2001-2002, tirer au clair certaines interprétations des politiques afin qu'elles soient conformes aux modifications qui seront apportées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines; ainsi, il sera plus facile de définir les paramètres dont doivent tenir compte les ministères et organismes en matière de service à la clientèle. Un suivi à ces recommandations sera assuré au cours de l'année.

La Direction s'affaire, en étroite collaboration avec le Secteur du service et de l'innovation du Secrétariat, le Commissariat aux langues officielles et d'autres organismes, dont Statistique Canada, à établir de nouvelles méthodes pour évaluer la satisfaction du public.

Plusieurs institutions ont déjà effectué soit des vérifications de la disponibilité du service au téléphone, soit des sondages auprès de leur clientèle afin de vérifier que les services étaient adéquats. Les lacunes décelées sont corrigées immédiatement.

En voici quelques exemples :

- Développement économique Canada pour les régions du Québec effectue une enquête annuelle afin d'obtenir, entre autres, le niveau de satisfaction de sa clientèle à l'égard des services.
- L'Office national de l'énergie mène une enquête auprès de ses clients francophones environ tous les quatre ans.
- Financement agricole Canada (anciennement Société du crédit agricole) fait une vérification tous les six mois pour s'assurer que les préposés aux services à la clientèle et les adjoints administratifs pratiquent l'offre active. Son programme national de vérification pour l'année à l'étude comprend une composante sur les langues officielles.

Les études du Commissariat aux langues officielles ont également été une source d'information; elles ont permis de trouver des failles ainsi que des solutions. La Commissaire et ses prédécesseurs ont mentionné que la prestation des services bilingues, et plus particulièrement les services offerts en français, laissait grandement à désirer malgré certains progrès relatifs. Le Secrétariat s'attend à ce que les institutions visées par les études du Commissariat prennent les mesures qui s'imposent pour corriger la situation.

Cependant, hors de la région de la capitale nationale, les anglophones demeurent sous-représentés dans les bureaux du Québec, bien qu'on note une légère augmentation. Au 31 mars 2001, 8 p. 100 des fonctionnaires étaient anglophones, une légère hausse par rapport à l'année précédente, alors qu'ils constituent 13 p. 100 de la population du Québec. Plusieurs institutions se disent conscientes d'un tel déséquilibre et comptent y remédier pour devenir un employeur de choix.

Il faut davantage mettre à profit les investissements des programmes d'immersion et de formation linguistique. Beaucoup de jeunes Canadiens arrivent sur le marché du travail non seulement avec une bonne connaissance de leur langue seconde, mais aussi avec une attitude progressive et un esprit ouvert au bilinguisme.

Je tiens à préciser que cela ne diminue en rien les possibilités qu'ont les Canadiens unilingues de faire carrière à la fonction publique du Canada. Ces personnes continuent d'avoir accès à la formation linguistique et, par le fait même, à de nouveaux débouchés. Il n'est donc pas nécessaire d'être bilingue pour postuler un emploi à la fonction publique.

Rendement des institutions

En juin 2000, des indicateurs de rendement, développés par la Direction des langues officielles (la Direction) en partenariat avec des représentants des ministères et agences, ont été mis à la disposition du réseau des langues officielles. Ces indicateurs seront revus pour qu'ils puissent servir à mesurer le niveau de satisfaction de la population en ce qui a trait à la disponibilité et à la qualité des services offerts dans les deux langues officielles, partout où il est requis de le faire.

Au cours de l'exercice financier à l'étude, la Direction a récupéré les fonctions de vérification qui avaient été transférées au Bureau du contrôleur général. Elle entend modifier la façon dont étaient effectuées ces vérifications de manière à mettre davantage l'accent sur les résultats et non sur les processus.

En 2000-2001, la Direction a mené des vérifications dans sept aéroports. Celles-ci portaient sur l'offre active et la prestation des services ainsi que sur l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Moncton et Halifax. Ces activités lui ont permis d'examiner le fonctionnement des autorités aéroportuaires et des unités ministérielles situées dans les aéroports, à savoir : Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Dans l'ensemble, le service au public est assuré dans les deux langues officielles.

CBC. J'ose croire que ce chiffre continuera d'augmenter notamment afin de répondre aux exigences de la politique et en vue d'améliorer l'utilisation plus équilibrée des deux langues officielles. La mise en œuvre de la politique est suivie de très près par la Direction des langues officielles du Secrétariat.

Je tiens à souligner à ce sujet que, même si la politique sur les profils linguistiques des cadres vise au départ les membres de la haute direction, certains ministères et organismes, comme Statistique Canada, appliquent les mêmes exigences linguistiques aux postes de cadre qui se situent à un ou deux échelons en dessous du niveau de la haute direction, en vue de préparer la relève.

Par ailleurs, le Secrétariat publie des documents d'information afin de promouvoir un milieu de travail propice au bon usage des deux langues officielles. À l'automne 2000, le Secrétariat a distribué les cartes d'autoévaluation pour les gestionnaires et les employés ainsi qu'une nouvelle affiche qui invite les fonctionnaires à utiliser davantage le français lors des réunions dans les régions désignées bilingues à l'extérieur du Québec.

Participation équitable

Notre gouvernement croit en la nécessité d'avoir une fonction publique professionnelle, intègre, diversifiée et représentative de la société canadienne qu'elle sert. Nous croyons que les citoyens d'expression française ou anglaise doivent avoir des chances égales de joindre les rangs des institutions fédérales assujetties à la *Loi*, selon le principe du mérite.

Dans un État fédéral diversifié comme le Canada, il est important que tous les citoyens jouissent d'occasions équitables et égales de participer à l'administration nationale et de pouvoir s'identifier à leur propre capitale nationale, s'y sentant chez eux.

(Lester B. Pearson, Déclaration de principe sur le bilinguisme, Débats des Communes, le 6 avril 1966)

Il existe des communautés de langue officielle en situation minoritaire d'un bout à l'autre du pays. Il est normal que l'effectif de l'administration publique, qui est à leur service, tende à refléter leur présence dans la société canadienne.

La participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi* demeure relativement stable. Elle se maintient à 27 p. 100 de francophones et à 72 p. 100 d'anglophones.

Les efforts déployés par le gouvernement au fil des ans ont porté fruit. La composition linguistique de la fonction publique du Canada reflète en général celle de la population canadienne.

Pour améliorer la situation de la langue de travail, le Secrétariat propose un certain nombre d'initiatives, dont les suivantes :

- Ajouter des activités de sensibilisation aux cours et aux séances d'information auprès des gestionnaires et des employés; prévoir des rencontres avec les comités de la haute direction des ministères; organiser des ateliers de formation et produire du matériel de promotion afin de valoriser l'utilisation des deux langues officielles.
- Inclure un volet « langues officielles » dans les divers programmes de formation des gestionnaires dispensés par le Centre canadien de gestion et dans les programmes d'orientation offerts aux nouveaux employés par les institutions fédérales.
- Inciter les ministères et organismes à inclure dans les ententes de responsabilité l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Mettre en œuvre un plan d'action en matière de langue de travail et de communication entre les bureaux de la région de la capitale nationale et ceux du Québec, qui sera élaboré et mis en œuvre par le Secrétariat et le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec.

Nous sommes conscients du rôle important de la haute direction de la fonction publique dans l'émergence d'une culture qui valorise la dualité linguistique en milieu de travail. Les cadres supérieurs doivent faire preuve de leadership en adoptant des comportements exemplaires qui favorisent une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles. C'est la raison pour laquelle le Conseil du Trésor a revu la politique sur les profils linguistiques de ses cadres. L'objectif est clair : les membres de la haute direction doivent atteindre une connaissance linguistique appréciable pour travailler dans les deux langues officielles. Ils doivent être sensibles à la langue parlée par leurs collègues et leur personnel. Cette sensibilité devrait à son tour se répercuter sur l'organisation tout entière.

Le nombre de cadres devant atteindre les compétences linguistiques exigées par leur poste[2] et la mesure de leur progression devraient nous permettre d'instaurer un milieu plus propice à l'utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues. Les principes de base de cette politique s'appliquent à toutes les institutions. Cependant, les institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur doivent l'adapter à leur situation en ce qui a trait aux mécanismes d'application. Au 31 mars 2001, à la fonction publique, 68 p. 100 des cadres satisfaisaient à l'exigence

2. Pour les cadres de la fonction publique, le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.

- Au ministère de la Justice Canada, une importance particulière a été accordée cette année à la tenue de réunions bilingues. Pendant l'année, un cours sur la gestion efficace des réunions a été offert, et continue d'ailleurs de l'être. Un des points abordés lors de ces cours a été la responsabilité des gestionnaires et des employés de s'assurer que les réunions sont menées dans les deux langues officielles. Le cours présente également les méthodes qui peuvent être appliquées afin d'aider ou d'encourager les employés à tenir des réunions bilingues. Les secrétaires des divers comités du Ministère ont été de nouveau sensibilisés à la nécessité d'assurer le bilinguisme dans les réunions et de voir à ce que la documentation nécessaire aux réunions soit distribuée dans les deux langues.
- À la Société pour l'expansion des exportations, à Ottawa, six professeurs de langues sont à la disposition des employés de la société d'État durant les heures de travail. Les professeurs sont également réviseurs dans les ateliers de rédaction qui ont été mis sur pied.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes offre des cours de formation professionnelle en anglais et en français, mais comme la demande pour les cours en français est moins élevée, il s'est associé à d'autres ministères situés dans le même immeuble afin de mettre les ressources en commun. Il réalise ainsi des économies et peut continuer d'offrir des cours en français qu'il ne pourrait pas proposer autrement, faute de participants.

Pour changer la perception selon laquelle l'utilisation des deux langues officielles impose une surcharge de travail aux gestionnaires et aux employés, et pour faire renaître le sentiment que la dualité linguistique est une situation normale et positive qui s'inspire des valeurs fondamentales de respect et d'inclusion, il faudra que les employés bilingues voient les avantages qu'ils en retirent, pour eux-mêmes, pour leurs collègues et pour leur pays. Car pouvoir utiliser les deux langues officielles procure effectivement de nombreux avantages sur le plan social, culturel et économique. La connaissance de plus d'une langue nous accorde un passeport inestimable vers le succès dans une économie mondiale axée sur le savoir.

Je crois fermement que nous devons accroître l'utilisation du français pour lui donner la place qui lui revient à la fonction publique du Canada.

Malgré cette légère augmentation, l'anglais reste la langue régulièrement utilisée par la majorité du personnel bilingue, et le bilinguisme institutionnel en souffre. L'ampleur du problème varie d'un milieu de travail à l'autre. Contrairement aux exigences de la politique, les employés de l'administration centrale communiquent fréquemment en anglais avec les bureaux du Québec, aussi bien de vive voix que par écrit.

Fait encourageant, certains gestionnaires se sont attaqués à ce problème en particulier.

- Développement des ressources humaines Canada a tenu, dans la région du Québec, des séances afin d'informer les membres du Conseil régional de direction des droits linguistiques des employés et de les sensibiliser à l'importance de ces droits. La sous-ministre adjointe a également envoyé aux directeurs une note de service leur rappelant l'importance qu'elle attache à la création d'un milieu où les deux langues officielles sont traitées avec le même respect.
- De concert avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le Secrétariat a planifié un projet pilote qui repose sur des exercices expérientiels d'apprentissage. L'objectif premier est d'accroître l'utilisation du français dans les communications entre la région du Québec et l'administration centrale, à Ottawa. Le projet pilote propose des exercices pratiques qui visent à améliorer le milieu de travail par le respect de la personne et une meilleure communication.

En outre, notre analyse des bilans annuels que soumettent les institutions révèle que certaines d'entre elles ont pris des mesures pour améliorer la situation en matière de langue de travail.

- Au Bureau de la sécurité des transports, par exemple, le directeur exécutif est anglophone et parfaitement bilingue. Depuis son entrée en fonction, les réunions du Comité de gestion supérieure se déroulent dans les deux langues. Le directeur exécutif s'adresse à chaque employé dans la langue de son choix. Son attitude a influencé les autres cadres supérieurs qui utilisent de plus en plus le français dans les réunions du Comité.
- Afin de conscientiser ses employés aux exigences de la *Loi* et de veiller à ce que les conditions liées à la langue de travail soient respectées, Santé Canada a préparé une série de messages électroniques originaux et a fait paraître des articles dans le bulletin ministériel. Cette initiative a suscité l'intérêt des gestionnaires et des employés qui ont demandé des renseignements additionnels sur leurs droits et obligations linguistiques. De plus, tous les deux mois, une série d'exercices éducatifs sur ordinateur est diffusée pour aider les employés à améliorer leur connaissance du français, en association avec le bulletin *Entre Parenthèses*.

Le Secrétariat, de concert avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a convenu de mieux indiquer dans les annuaires téléphoniques la disponibilité des services bilingues du gouvernement du Canada.

La Direction des langues officielles du Secrétariat est consciente qu'il est essentiel d'améliorer le rendement des institutions en matière de langues officielles. Elle joue un rôle de sensibilisation et entend intensifier ses efforts.

Langue de travail

La *Loi* énonce les circonstances dans lesquelles les employés des régions bilingues[1] ont le droit d'utiliser le français ou l'anglais au travail. Elle précise également les obligations qu'ont les institutions de créer un milieu de travail où leurs employés peuvent utiliser la langue officielle de leur choix lorsqu'ils ne sont pas en train de servir le public.

Bien que des progrès remarquables aient été accomplis depuis l'adoption de la *Loi*, il faut admettre que les résultats escomptés au chapitre de la langue de travail ne sont pas entièrement atteints. Le français comme langue de travail dans la fonction publique du Canada n'a pas encore la place qui lui revient.

Cette situation semble attribuable à des facteurs sociaux et culturels. Certains francophones utilisent plus souvent l'anglais que le français lorsqu'ils s'adressent à leurs collègues anglophones et parfois même entre francophones. Nombre d'anglophones suivent une formation linguistique, mais ne saisissent pas toutes les occasions d'utiliser leurs nouvelles compétences ou encore ne se sentent pas suffisamment confiants pour parler en français, de telle sorte qu'ils arrivent difficilement à maintenir leurs compétences linguistiques.

Les surveillants ont un rôle à jouer pour favoriser un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. Au point de vue des statistiques à la fonction publique, la proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste reste stable. En date du 31 mars 2001, 80 p. 100, soit 9 947 titulaires de postes bilingues sur 12 383, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste alors que l'an dernier, le pourcentage était de 81 p. 100. Fait à noter, le niveau supérieur requis en langue seconde des postes a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, le niveau supérieur requis est passé de 45 p. 100 par rapport à 42 p. 100 l'année précédente.

1. Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

Le Secrétariat a travaillé intensément à finaliser sa politique sur les différents modes de prestation des services. Ce projet de politique a pour but d'améliorer le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est d'offrir des programmes et des services aux Canadiens. En accord avec le document *Des Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, la politique fera en sorte que la prestation des services, quel que soit le mode utilisé, soit axée sur les citoyens, respecte les valeurs de la fonction publique, produise des résultats concrets et mesurables, et encourage une gestion responsable des dépenses.

La nouvelle politique intègre des principes directeurs sur les langues officielles. Avant d'adopter un mécanisme différent de prestation de services, un organisme gouvernemental devra effectuer une étude d'impact et mener une consultation auprès de la communauté de langue officielle en situation minoritaire concernée, renforçant par le fait même l'application de la *Loi* et le respect des besoins de cette communauté.

Je suis heureuse de noter que certaines institutions s'acquittent de leurs responsabilités en matière de service au public en menant des actions concrètes de première importance. À titre d'exemple, Santé Canada a utilisé les discussions fédérales-provinciales pour faire connaître et faire valoir les besoins spécifiques des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des services de santé de qualité ne se résument pas à l'acte technique consistant à soigner les gens. Une prestation de qualité est aussi étroitement associée à la capacité des intervenants de soigner, aider, conseiller, orienter, éduquer les utilisateurs de service. La capacité de comprendre et d'être compris est donc essentielle à une relation efficace entre un professionnel de la santé et l'utilisateur de service.

(Extrait du rapport *Santé en français – pour un meilleur accès à des services de santé en français*, juin 2001)

Au cours de l'année écoulée, le Secrétariat a travaillé à des projets pilotes, en collaboration avec les conseils fédéraux régionaux, pour améliorer la prestation des services aux communautés, dans les régions où des faiblesses ont été décelées. Ces projets sont adaptés aux besoins particuliers des communautés en situation minoritaire et aux circonstances des institutions fédérales participantes. L'essentiel est de créer le climat propice au changement.

En Colombie-Britannique, un projet-pilote qui a débuté en 2001 a pour but de promouvoir les services en français dans les bureaux désignés bilingues. Les dirigeants de ce projet, réalisé en partenariat avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et le Commissariat aux langues officielles, se félicitent de la participation de tous les ministères et organismes en Colombie-Britannique. Ce projet comporte un volet de sensibilisation et le développement d'outils de gestion pour les quelque 200 bureaux concernés.

À l'heure actuelle, 60 p. 100 de la population du Canada utilise Internet, et cette tendance va en augmentant. Le gouvernement continue à ajuster ses façons de faire afin de se rapprocher des citoyens et d'interagir avec eux, tout en maintenant des moyens de communication plus conventionnels.

À l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le professionnalisme, le respect et la collaboration sont des valeurs essentielles sur lesquelles nous nous fondons pour atteindre nos buts et relever les défis de l'avenir. Pour nous, cela signifie établir des partenariats et conjuguer nos efforts pour la réalisation des buts communs. Cela signifie également la prise en compte des langues officielles dans les activités, les politiques et les rapports que nous établissons pour promouvoir le développement des communautés.

(Barbara Fulton, sous-commissaire de l'ADRC, région du Pacifique)

Les nouveaux services sur Internet deviennent de plus en plus populaires. Offerts dans les deux langues officielles, le site du Canada reçoit environ sept millions de visites par mois. L'an dernier, 400 000 Canadiens ont envoyé leur déclaration de revenus de façon électronique à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Ces services constituent une excellente utilisation des ressources bilingues qui tiennent compte des préférences linguistiques des citoyens.

Un autre point à ne pas oublier en ce qui a trait aux services, c'est que les institutions ont parfois recours à des fournisseurs de l'extérieur pour offrir certains services en leur nom. Dans ces circonstances, les institutions doivent garantir le respect des deux langues officielles. À titre d'exemple, Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international intègrent des dispositions relatives aux langues officielles dans les ententes et les marchés conclus avec des tierces parties ou des entrepreneurs appelés à communiquer avec les citoyens ou à leur fournir des services. Leurs pratiques à cet égard sont exemplaires. La Direction générale de l'intégration à Citoyenneté et Immigration Canada a pour sa part effectué une évaluation de la capacité des fournisseurs à offrir les services en français et en anglais.

Le Secrétariat, par l'entremise de l'initiative Service Canada, contribue à la mise en place de guichets uniques de services dans deux communautés francophones du Manitoba, permettant ainsi à la collectivité d'avoir un meilleur accès à des services en français. Six localités ont déjà été recensées, quatre en milieu rural, deux en milieu urbain. Grâce à Patrimoine canadien et au Conseil fédéral du Manitoba, la collectivité francophone de Notre-Dame-de-Lourdes a déjà accès à un guichet géré par Service Canada. D'autres projets de guichet unique sont présentement à l'étude.

Ces arrangements doivent être temporaires. Le public est en droit de s'attendre à un service de qualité dans les deux langues, à tous les niveaux de prestations des services et en tout temps. Les institutions auraient avantage à analyser sérieusement leur capacité linguistique partout au pays pour s'assurer qu'elles ont un bassin d'employés ayant une capacité linguistique adéquate pour offrir les services dans les deux langues, en tout temps. Nous croyons que des communications de qualité peuvent contribuer à rapprocher le gouvernement et les citoyens, et à améliorer les services et l'efficacité. Cela est une de nos priorités.

Certaines institutions sont conscientes de l'importance de la qualité du service au public et doivent notamment se préoccuper de l'offre active dans les bureaux désignés bilingues. L'offre active, qui doit être verbale et visuelle, signifie inviter ouvertement et sans équivoque la clientèle à utiliser la langue de son choix, que ce soit dans les communications en personne, au téléphone, par correspondance ou sur Internet.

Ne pas pratiquer l'offre active influe directement sur la demande de service dans la langue de la minorité parce que, dans le doute, les clients auront tendance à utiliser d'entrée de jeu la langue de la majorité. Or, un citoyen ne devrait pas avoir à demander à se faire servir dans la langue qu'il préfère.

De fait, un certain nombre d'institutions ont pris des mesures concrètes en ce sens. En voici quelques exemples :

- À Santé Canada, afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et en personne, le Ministère continue d'offrir de la formation en français aux réceptionnistes et aux téléphonistes ainsi qu'aux titulaires de postes dans les bureaux et points de service qui desservent directement la population.
- Au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, tous les services au public et toutes les manifestations publiques nationales et internationales parrainées par le Ministère sont bilingues ou multilingues.

Cela dit, nous sommes conscients que depuis quelques années, la prestation des services a changé. Les initiatives de modernisation des services mises en œuvre, par exemple Gouvernement en direct, les guichets uniques de Service Canada, le portail du Site du Canada (www.canada.gc.ca) et la ligne 1 800 O-Canada, permettront au gouvernement de mieux respecter les préférences linguistiques des citoyens. Non seulement le gouvernement informera les citoyens mais il sera également à l'écoute.

Le leadership qu'exercent les champions des langues officielles dans leur organisation respective a des répercussions immédiates non seulement dans leur milieu de travail mais aussi sur la société en général puisque la population bénéficie en retour de services bilingues empressés, courtois et de qualité.

Service au public

Les institutions du gouvernement du Canada offrent des services au public dans les deux langues officielles dans les bureaux où la demande est importante, ou lorsque la vocation du bureau l'impose. Chaque institution a la responsabilité de mettre en œuvre le Programme et doit rendre compte annuellement des résultats.

Aussi ferme que puisse être l'engagement du gouvernement à l'endroit de la qualité du service dans les deux langues officielles, aucun texte législatif ne remplacera la volonté individuelle et collective de faire de ce droit une réalité pour les générations à venir.

Pour offrir les services au Canada, le gouvernement comptait, au 31 mars 2001, 11 787 bureaux et points de service, dont 3 402 (29 p. 100) sont tenus d'offrir des services bilingues à la population canadienne. Les bureaux désignés bilingues comprennent les bureaux de poste et certaines franchises postales exploitées par des entreprises privées. Le nombre de bureaux désignés demeure stable; il était de 3 410 au 31 mars 2000 (29 p. 100).

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent directement avec le public reste également stable. Au 31 mars 2001, 81 p. 100, soit 28 369 des 34 997 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comme en témoignent les statistiques en annexe. Par contre, si l'on s'en tient au niveau requis de connaissances en langue seconde, 29 p. 100 des postes requièrent une maîtrise supérieure et 68 p. 100 un niveau intermédiaire.

En règle générale, les citoyens peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix. Malheureusement, trop de communications ne sont pas de qualité comparable dans les deux langues. Il existe encore trop d'arrangements administratifs, c'est-à-dire des situations où une communauté linguistique est desservie localement alors que l'autre l'est par un moyen qui n'est pas aussi efficace ou de qualité comparable à celle qui est desservie localement.

Leadership à la fonction publique

Afin de stimuler le leadership au niveau de la haute direction de la fonction publique, un réseau de champions des langues officielles a été mis sur pied il y a déjà quelques années. Ces champions qui relèvent de sous-ministres ou de premiers dirigeants de sociétés d'État ont pour mission de rehausser la visibilité du Programme des langues officielles et de servir d'interlocuteurs de haut niveau pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Leur participation est essentielle à la bonne marche du Programme. Nous constatons que certains d'entre eux ont déjà grandement contribué à accroître la visibilité des langues officielles dans leur organisation.

Pour appuyer les champions, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (Secrétariat) a préparé des outils leur permettant d'intégrer les langues officielles aux activités fonctionnelles et statutaires de leur organisation, à l'administration centrale et dans les régions. Les guides intitulés *Les langues officielles au cœur des décisions* sont adaptés pour répondre aux besoins particuliers des ministères et des sociétés d'État. Ils présentent une brochette d'activités stratégiques pour aider les champions à mettre en œuvre le Programme.

Les champions ont également la responsabilité de veiller à ce que la dualité linguistique soit prise en compte dans les présentations ministérielles soumises au Conseil du Trésor. Les décideurs au Conseil du Trésor sont ainsi sensibilisés aux préoccupations des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des gestes simples suffisent à favoriser un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. En voici deux exemples :

- Aux Affaires indiennes et du Nord Canada, le champion remet l'épinglette arborant le symbole des langues officielles à chaque employé qui termine avec succès sa formation linguistique. En portant l'épinglette, les employés indiquent à leur entourage qu'ils désirent utiliser leur langue seconde.
- Le champion du ministère des Finances Canada fait parvenir une lettre de félicitations aux cadres de la haute direction qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste en vertu de la politique du Conseil du Trésor. De plus, cette application de politique a été étendue à tous les employés qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste après avoir suivi de la formation.

En tant qu'anglophone née et ayant passé les premières années de ma vie à Rouyn-Noranda, je fais partie de la minorité linguistique du Québec. Je suis donc très sensible autant aux besoins de cette minorité qu'à ceux des francophones hors Québec. J'estime qu'il ne faut jamais cesser de faire avancer cette cause, même si ce n'est pas toujours facile.

(Christina Keon Sirsly, championne des langues officielles de VIA Rail).

Nous reconnaissons les différences linguistiques et culturelles comme une source d'enrichissement. En ma qualité de présidente du Conseil du Trésor, je suis fière d'exercer un rôle de premier plan à ce chapitre. Il importe pour moi de promouvoir et de sauvegarder cette dualité, non seulement comme francophone, mais aussi en tant que Canadienne et citoyenne fière de notre fonction publique.

Le Premier ministre a lui-même souligné que la dualité linguistique était un élément fondamental de l'identité canadienne et un dossier de première importance pour notre gouvernement. Cette réalité est inscrite dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et dans la *Loi*.

La dualité linguistique doit donc être au cœur des priorités et de la culture organisationnelle. La haute direction des ministères et organismes fédéraux doit faire preuve de leadership en vue de créer un climat de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles. Les gestionnaires doivent veiller à ce que les employés possèdent, entre autres, les compétences linguistiques et les outils dont ils ont besoin pour travailler aisément dans les deux langues officielles, lorsqu'il y a lieu. Ils doivent aussi s'assurer que les employés qui travaillent avec le public offrent des services de qualité dans la langue officielle avec laquelle les clients se sentent à l'aise. En outre, ils doivent évaluer périodiquement dans quelle mesure les objectifs sont atteints en mettant en place des mécanismes de rétroaction et des indicateurs de rendement pour mesurer la satisfaction des employés et de la clientèle.

Ces pratiques existent déjà dans certains organismes. Au Centre d'analyse des opérations et des déclarations financières du Canada, par exemple, des ententes de responsabilisation sont conclues avec les gestionnaires, notamment pour maintenir un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et créer une culture organisationnelle qui respecte la dualité linguistique. Un autre exemple de cette situation est Communication Canada (anciennement le Bureau d'information Canada) qui, au cours de 2000-2001, a ouvert 10 bureaux en tenant compte, dès le début, de ses obligations linguistiques : 73 p. 100 des postes ont alors été désignés bilingues. Et finalement, j'aimerais ajouter qu'à Statistique Canada, le souci des langues officielles remonte à plusieurs années. En effet, le Comité de gestion des langues officielles de ce ministère célèbre cette année ses 25 ans d'existence. J'encourage le Comité à poursuivre son excellent travail et j'invite les autres institutions à s'en inspirer.

- L'utilisation accrue du français en milieu de travail, par les francophones et par les anglophones bilingues, et l'accroissement du nombre d'employés pouvant travailler dans les deux langues, afin d'améliorer les services et de promouvoir le recours au français et à l'anglais.
- Le recrutement de candidats déjà bilingues. Les efforts de dotation devront cibler les communautés de langue officielle en situation minoritaire dont le taux de participation ne reflète pas celui de la population canadienne dans certaines catégories d'emploi et dans certaines régions.

Dualité linguistique

Au fil des ans, le gouvernement du Canada a investi dans la formation linguistique à l'intention des fonctionnaires, et dans les programmes d'immersion et d'enseignement en langue seconde destinés aux Canadiens. Beaucoup de jeunes sont maintenant bilingues et constituent un bassin intéressant de ressources humaines pour la relève à la fonction publique.

Nous continuerons de protéger nos acquis et nous nous attaquerons aux aspects qui nécessitent encore de l'amélioration. Nous préparerons l'avenir et investirons dans la relève. Notre stratégie repose sur trois mesures :

- Améliorer constamment l'accès aux services au public dans la langue officielle de son choix, dans les bureaux désignés bilingues.
- Favoriser la dualité linguistique à la fonction publique du Canada, c'est-à-dire doter les employés des meilleurs outils qui soient pour servir les citoyens dans les deux langues officielles et offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux francophones et aux anglophones.
- Favoriser le développement sain et dynamique des communautés de langue officielle en situation minoritaire, avec leur collaboration. Les Canadiens reconnaissent que la dualité représente un atout. Nous devons donc célébrer cette dualité et veiller à ce que les communautés obtiennent l'appui dont elles ont besoin pour s'épanouir. Vingt-huit ministères et organismes font rapport annuellement des progrès réalisés auprès de Patrimoine canadien.

La dualité linguistique nourrit notre culture et favorise notre ouverture sur le monde. Au moment où les forces de la mondialisation rapprochent les pays les uns des autres, il est souhaitable, voire essentiel, de comprendre et de parler plus d'une langue et d'être familier avec plus d'une culture. Nous avons donc, comme société, un avantage incontestable.

Il est temps de revoir les stratégies et les activités du Programme des langues officielles, d'élaborer une nouvelle vision, un nouveau discours axé sur les résultats. Nous devons relancer le Programme, et dynamiser davantage les langues officielles dans une société inclusive.

À l'aube de la relance

En tant que Conseil de gestion du gouvernement, le Conseil du Trésor continuera de diriger les activités visant à moderniser les pratiques de gestion et à en promouvoir l'amélioration permanente. Les langues officielles sont au cœur de ce changement. Pour mener cette tâche à bien, nos efforts seront appuyés par des comités d'appoint, notamment le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et le réseau des champions des langues officielles, qui réunit des cadres supérieurs de l'administration centrale et des régions.

Depuis le dépôt du dernier rapport annuel, nous avons fait des progrès dans différents champs d'activités. À cet égard, le cadre de gestion moderne que j'ai présenté dans le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada* marque un important jalon en vue d'offrir aux citoyens les services et les programmes de grande qualité qu'ils veulent et qu'ils méritent, dans la langue officielle de leur choix.

La relance du Programme des langues officielles découlera de ce nouveau cadre. Elle s'articulera autour de l'innovation, des compétences et de l'apprentissage continu. Elle mettra l'accent sur les services axés sur les citoyens et s'appuiera sur l'engagement de tous les partenaires. Elle comportera plusieurs éléments clés qui ont été amorcés en 2000-2001, notamment :

- Une étude auprès des fonctionnaires sur les perceptions, les attitudes, les entraves et les possibilités reliées à l'utilisation des langues officielles. Cette étude servira, entre autres, à élaborer une stratégie de promotion et de communication qui vise une utilisation plus équitable des deux langues. Encore une fois, nous voulons que le respect des langues officielles en milieu de travail devienne une valeur fondamentale de la fonction publique du Canada.
- Le renouvellement des politiques des langues officielles pour mieux concilier les droits et les obligations, tenir compte des progrès technologiques et pour s'assurer que la modernisation de la gestion des ressources humaines prenne en compte le respect des langues officielles. Les politiques actuelles seront révisées et restructurées en grandes catégories pour répondre aux besoins des non-spécialistes de langues officielles.

Au cours des années, les gouvernements successifs ont contribué à préciser une vision de ce que peut être le Canada, soit une société diversifiée et inclusive qui valorise la dualité linguistique. Pour que la fonction publique du Canada serve de modèle, il importe que les gestionnaires et les employés s'efforcent de promouvoir au quotidien un milieu de travail vraiment bilingue au lieu de se limiter à respecter des exigences linguistiques minimales dictées par des règles. Nous souhaitons que nos concitoyens, partout au pays, reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur qui nous est propre, qui nous distingue, et qu'ils fassent en sorte d'appuyer concrètement nos efforts.

À l'instar des autres programmes gouvernementaux, celui des langues officielles a lui aussi subi des compressions budgétaires ces dernières années. La diminution du nombre d'employés qui administrent le Programme dans les institutions a eu des répercussions. Alors que certaines institutions ont saisi cette occasion pour renforcer le Programme, d'autres ont coupé certaines fonctions, ce qui a pu avoir pour effet de réduire les services bilingues, dans la fonction publique et auprès de la population canadienne.

À leur décharge, j'ajouterai que certaines des institutions ont par la suite révisé leur position. C'est le cas, entre autres, à Ressources naturelles Canada. Grâce à des ressources accrues, le service responsable du Programme est désormais mieux équipé pour conseiller les employés, les gestionnaires et les praticiens des ressources humaines, et pour favoriser l'usage des deux langues officielles à ce ministère. Développement des ressources humaines Canada a pour sa part ajouté deux employés à temps plein à sa section des langues officielles afin de renforcer le bilinguisme institutionnel et l'exécution du Programme.

Notre gouvernement se doit de revoir le Programme et cerner les obstacles culturels et systémiques à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique. Nous sommes conscients que, à l'heure actuelle, il existe un déséquilibre dans l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Nous devrons cibler nos activités de promotion et de communication de manière à modifier les attitudes et les comportements, afin que la dualité linguistique en milieu de travail y devienne une valeur fondamentale. C'est à cette condition que nous verrons des changements de comportement durables.

Pour que ces changements puissent s'opérer, nous devrons compter sur l'appui et la collaboration de tous les intervenants, y compris le public canadien. Soyez-en convaincus, les changements vont bel et bien survenir. Et pour ce faire, nous ciblerons soigneusement nos objectifs en ayant en tête le souci d'apporter des changements réalistes et réalisables.

En ce début du XXI[e] siècle, les rapports entre le gouvernement et les citoyens se transforment. Pour se rapprocher des citoyens et interagir avec eux, le gouvernement doit tirer parti des nouvelles technologies d'information et de communication tout en continuant d'offrir des moyens de communication plus conventionnels, s'ils le préfèrent.

Le gouvernement s'est engagé à devenir un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet, et à offrir aux Canadiens un accès en ligne à ses renseignements, à ses programmes et à ses services d'ici 2004. L'initiative Gouvernement en direct est le principal fer de lance qui contribuera à faire du gouvernement du Canada le gouvernement le mieux branché au monde. Les citoyens pourront avoir accès à leur gouvernement quand ils le veulent, où qu'ils soient, et dans la langue officielle de leur choix.

En tant que ministre responsable de l'initiative Gouvernement en direct, je tiens à répéter que notre recours aux nouvelles technologies ne se fera pas au détriment de notre appui aux deux langues officielles. Bien au contraire, nous ferons en sorte que le français soit davantage utilisé sur Internet afin de préserver la vigueur de la langue et de la culture françaises, au même titre que la langue et la culture anglaises.

Des progrès remarquables ont été accomplis au chapitre du bilinguisme depuis l'adoption de la *Loi* en 1969. Toutefois, force nous est d'admettre que nous n'avons pas entièrement atteint nos objectifs. Nous sommes conscients que nous devons faire plus.

Il est important de contrer la tendance qui associe à tort la langue anglaise aux technologies du Web à l'exclusion du français. Les sites Web canadiens, dont celui de la Monnaie royale canadienne, montrent de par leur configuration bilingue que le Web peut bel et bien refléter le bilinguisme d'une nation.

(E. Brian Legris, vice-président des ressources humaines et champion des langues officielles à la Monnaie royale canadienne)

Au dire de la Commissaire aux langues officielles, le service au public dans la langue officielle de la minorité a stagné, et c'est une opinion que je partage. Malgré tous les efforts déployés pour que le français et l'anglais soient utilisés de façon équitable au sein de la fonction publique du Canada, la prédominance de l'anglais est plus qu'évidente dans les régions désignées bilingues, c'est-à-dire celles où le français et l'anglais sont utilisés comme langues de travail – à l'exception des bureaux de la province de Québec où l'usage du français est prépondérant.

Dans l'ensemble, le gouvernement a respecté l'engagement relatif à la participation équitable, à savoir de faire en sorte que la composition linguistique de la main-d'œuvre fédérale tende à refléter celle de la population canadienne. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que nos deux langues officielles soient effectivement utilisées comme langue de travail légitime.

Monsieur le Président,

En ma qualité de présidente du Conseil du Trésor, j'ai le plaisir de présenter ce treizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2000-2001.

Comme vous le savez, le Conseil du Trésor est l'organisme responsable, en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), de l'élaboration et de la coordination générales des politiques et programmes du gouvernement du Canada qui touchent le service au public, la langue de travail et la participation équitable à la fonction publique du Canada.

Le présent rapport rendra compte d'une première année de transition vers une relance des langues officielles, marquée par la promotion et l'élaboration d'une vision. Conséquemment, sa présentation, qui fait état de l'exécution du Programme des langues officielles dans les institutions relevant de la mission du Conseil du Trésor, est quelque peu différente de celle des années antérieures. Ce rapport réitère l'engagement du gouvernement de fournir un meilleur service, de favoriser l'entière reconnaissance et la pleine utilisation du français et de l'anglais dans l'administration fédérale, et de soutenir les communautés linguistiques francophones et anglophones en situation minoritaire d'un bout à l'autre du pays.

Constat

La raison d'être du gouvernement du Canada est de servir les Canadiens, d'où la nécessité d'axer ses programmes et ses services sur les citoyens. Le gouvernement a le devoir de fournir un service empressé, courtois et réceptif, dans les deux langues officielles, dans les bureaux et points de service désignés bilingues, et le public a le droit de communiquer avec le gouvernement en français ou en anglais, selon ce qu'il préfère. Notre gouvernement croit fermement que servir le public dans la langue officielle de son choix est plus qu'une obligation juridique, c'est aussi l'évidence même d'un service courtois et d'une bonne communication.

Les politiques sur les langues officielles mettent en évidence la volonté du gouvernement de faire valoir la dualité linguistique du pays comme source de dynamisme. Le gouvernement soutient de façon indéfectible le Programme des langues officielles et le principe de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de l'identité canadienne.

Table des matières

Constat 1

À l'aube de la relance 4

Dualité linguistique 5

Leadership à la fonction publique 7

Service au public 8

Langue de travail 12

Participation équitable 16

Rendement des institutions 17

Sensibilisation 19

Communautés de langue officielle en situation minoritaire 20

Tendances et défis 21

Annexe statistique 23

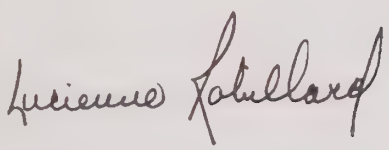
Président de la Chambre des communes

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2000-2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Décembre 2001

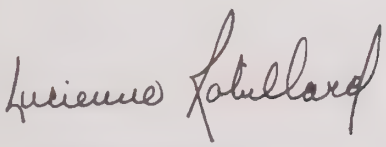
Président du Sénat

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2000-2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Décembre 2001

Offert également en médias de substitution

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2001

N° de catalogue BT23-1/2001
ISBN 0-662-66167-2

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
www.tbs-sct.gc.ca/ollo
publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo

Nota – Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2000-2001

Government
Publications

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

2000-2001

LIBRARY
FEB 2 1 2005
University of Toronto

Canada

CA1
TB91
-024

Government
Publications

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

2001–02

LIBRARY
FEB 2 1 2005
University of Toronto

Canada

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2001–02

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2002

Catalogue No BT 23-1/2002
ISBN 0-662-67025-6

This publication is available at the following addresses:
www.tbs-sct.gc.ca
publiservice.tbs-sct.gc.ca

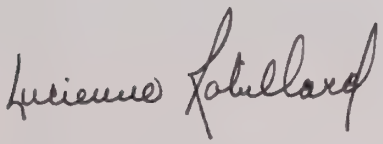


SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fourteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2001–02 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

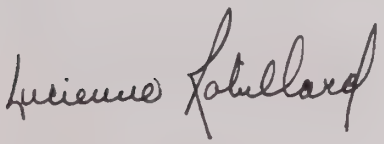
December 2002

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fourteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2001–02 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

December 2002

TABLE OF CONTENTS

Letter to the Speaker of the Senate i

Letter to the Speaker of the House of Commons iii

I. Renewal is Underway 1

II. A Leadership Issue 6

III. High-Quality Services for the Public 11

IV. An Exemplary Workplace 14

V. A Public Service That Reflects Canadian Society 17

VI. Integrated Management of Official Languages 19

VII. Specifically Targeted Awareness Activities 21

VIII. The Communities – Building for the Future 23

IX. It's Only the Beginning! 25

Statistical Appendix 27

Mr. Speaker:

It is my pleasure to present this fourteenth annual report on official languages, for the 2001–02 fiscal year.

In last year's report, I expressed my thoughts on the renewal of the Official Languages Program. I observed that, despite the major achievements in the area of bilingualism since the *Official Languages Act* (the *Act*) came into force, our objectives have not been fully achieved. I spoke at that time of the need to review the Program and to identify the cultural and systemic barriers to the use of both official languages in the Public Service. I also indicated that the renewal then commencing would include a number of key components, such as a study on the perceptions and attitudes of public service employees toward official languages, a renewal of policies, greater use of French in the workplace, an increase in the number of bilingual employees, and better representation of the two linguistic groups within the Public Service.

In this report, I outline the progress achieved by the Treasury Board of Canada Secretariat in 2001–02 in co-operation with the institutions subject to the *Act*[1] and with the support of the official languages champions. I also report on partnerships and the desired spill-over effect of measures taken by all stakeholders. Renewal will clearly not occur in a vacuum; it is the business of everyone concerned. We are on the right track, and I have every hope that the action plan to renew the official languages policy, which the government will be tabling in 2003, will produce concrete results.

I. Renewal is Underway

All departments and agencies share the same objective: to produce results for all Canadians.[2] Achieving this objective will require, among other things, a Public Service that is a model of linguistic duality, a Public Service consistent with our vision of Canada.

Based on the review I present in this report, I can say that renewal is underway. The initiatives achieved to date and those that will follow in the years to come will lead us toward an administrative reform of the Program and a lasting change in attitudes and behaviours with regard to bilingualism. I am resolved to ensure that official languages

1. Not all those institutions are part of the Public Service of Canada. Crown and privatized corporations such as Air Canada are separate entities.
2. For more information, see the Treasury Board of Canada Secretariat publication entitled *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*, 2000.

occupy their rightful place in both the Public Service and in Canadian society. All authorities must be more accountable, and there must be increased partnership and networking, with the emphasis on innovation and excellence. We must also reinforce the linguistic capability of government employees, and increase the Program's mentoring functions.

The Public Service has evolved over the years, but current human resources management practices restrict the government's ability to attract and retain the talents we need. Significant changes must be made, and that will inevitably affect official languages. The budget cuts of the 1990s, growing demand and the range of services have resulted in a certain stagnation, and in some instances even decline. The government is aware of the situation, and that is why it has decided to take action. The culture of the Public Service must be rethought and a climate of trust and respect must be established with our managers, employees, bargaining agents and partners in the public sector.

The government has made a commitment to maintain a professional, non-partisan, representative and bilingual Public Service that provides Canadians with services of the highest quality. It was from this perspective that, in April 2001, the Prime Minister announced the reform of human resources management in the Public Service of Canada, for which he assigned responsibility to me, as President of the Treasury Board.

The government is firmly convinced of the importance of giving managers greater responsibility, particularly for staffing and learning. I want to realize the government's commitments, which are also my own, so that the Public Service of Canada achieves its full potential and produces the results citizens expect: affordable services of high quality in the official language of their choice.

Commitment to quality services has led to changes in our way of doing things. Responding to the demands expressed by Canadians, the government has undertaken various initiatives to modernize services, such as the Canada Site, Government On-Line and the 1 800 O-Canada line.

- The Canada Site is a gold mine of information on government programs and services. The user-friendly, easy-to-navigate site, with its extensive gateways and available information and services, has earned international recognition for Canada. Among other things, the site contains the Burolis data base, the official inventory of all the bilingual and unilingual offices and service points. Over the past year, the Secretariat modified the Burolis search engine to make research easier.

- Government On-Line is another major initiative designed to provide the most used government services on the Internet in both official languages. As a result of achievements to date, Canada is now recognized as a world leader in this area.
- Through the Service Canada access points and the 1 800 O-Canada line, Canadians receive personalized help and can quickly obtain information on more than 1,000 federal programs and services. First introduced as a pilot project under the Secretariat's co-ordination, the initiative has been a major success. All the access points selected at the end of the pilot project met official languages requirements. Seventeen full-service centres have been designated bilingual and have been added to the services already in place. With the pilot project stage completed, management of the centres has been transferred to Human Resources Development Canada and management of the 1-800 line to Communication Canada.

Canadians want on-line services

77 per cent of Canadians think that the Internet will improve how they receive services from the Government of Canada.

73 per cent believe that putting services and information on-line is a good use of tax dollars.

78 per cent believe that GOL makes the government more innovative.

77 per cent believe that GOL will improve how Canadians interact with the government.

Source: Listening to Canadians, 2001, EKOS

On-line communications with Canadians can sometimes be problematic, particularly with regard to the quality of French on the Internet. Some institutions have taken effective steps toward ensuring the linguistic quality of their intranet and Internet sites, or have embraced this new means of communication to better inform their employees on issues in official languages and related matters.

- At Atomic Energy of Canada Limited, a user group responsible for site content and maintenance is ensuring that published documents are made available in both official languages simultaneously and that communications are of equivalent quality in both languages.
- To support its virtual community, the National Research Council Canada has established a working group whose mandate is to propose short- and long-term strategies for producing bilingual tools and providing training on important issues such as improving French on the sites. The Council's tool box has stimulated keen interest among users.
- The Communications Security Establishment has formed a Web steering committee, which manages bilingualism and official languages policy interpretation issues.

These improvements will help ensure the quality of services provided in both official languages, but that is not enough. We must all work together to find sound solutions for securing linguistic duality to our fundamental values of respect and inclusiveness so that they form an integral part of the culture of our institutions.

In 2001–02, the Clerk of the Privy Council, Secretary to the Cabinet and Head of the Public Service made official languages one of the five priorities deserving more sustained attention from deputy heads. This measure will have an impact at all reporting levels.

In April 2001, the Commissioner of Official Languages tabled her *National Report on Service to the Public in English and French: Time for a Change in Culture*. After reading her report, I also concluded that the delivery of services to the public in offices required to provide bilingual services must improve. Canadians must be able to communicate with the government, where services are required, in English or in French, in their preferred official language. The language rights of public servants in regions designated bilingual for the purposes of language of work must also be respected.[3] A change in culture is clearly necessary and the government will be called upon to exercise leadership in this regard. We are ready; the challenge has been raised.

As a result of the measures we will put forward in response to the findings of the study entitled *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, which was conducted in 2001–02. I am confident we will be able to advance the use of both official languages. Canadians expect nothing less from their government.

In the wake of its administrative reform, the Treasury Board has undertaken to consolidate and simplify its policies, including those on official languages,[4] to reflect, in particular, technological progress and the modernization of human resources management. Official languages policies will be restructured into major categories to meet the needs of non-specialists and professionals in the field.

3. The bilingual regions for language of work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé Peninsula and Western Quebec.
4. Under section 46 of the *Act*, the Treasury Board is responsible for the general direction of the policies and programs of the Government of Canada relating to communications with and service to the public, language of work and the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in the institutions and agencies subject to the *Act*.

The government's policies and programs must continue to be more citizen-based. With respect to official languages, I am determined to ensure that they are taken into consideration in all the government's important decisions. Accordingly, two Treasury Board policies that came into effect in April 2002 contain explicit official languages requirements.

- The new *Policy on Alternative Service Delivery*, which reflects the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages,[5] is designed to strike a fair balance between the search for innovation in service delivery and the guarantee that the new measures are in the interests of the public and, thus, of the official language minority communities. Among other things, it provides that the delivery of bilingual services must be respected in case of devolution. This Policy has been favourably received by the Auditor General of Canada, the Commissioner of Official Languages and the President of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. The Policy further requires that redress mechanisms be put in place and that the public be informed of them.
- The *Communications Policy of the Government of Canada* contains a statement of communications management principles and emphasizes official languages obligations. Revised in 2001–02, the Policy provides for measures to make federal departments and agencies visible and accessible, so that they are accountable to the public they serve. It thus reinforces the application of the *Official Languages Act* and related policies with respect to the Internet and electronic communications; public events and announcements; fairs and exhibitions; advertising and marketing; publishing; and film, video, and multimedia productions. The Policy is designed to guarantee that government communication products intended for members of the public are available in the official language of their choice and that federal institutions consider the needs, concerns and linguistic preferences of the official language minority communities in their communication plans and advertising campaigns.

The changes made to government policies and programs will necessarily affect public service employees. That is why, in all activities concerning official languages, it will be necessary to consult the unions to a greater degree to establish relations characterized by

5. *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*. Report prepared for the President of the Treasury Board, the Honourable Marcel Massé, January 1999.

mutual respect and co-operation. Together, we must create a true spirit of partnership in order to identify and examine options and find the best solutions in the interests of Canadians. The will is there; it just needs to be exercised.

The Secretariat has a number of tools with which to monitor and report on the implementation of the Official Languages Program. Each year, the institutions submit to the Secretariat their official languages review, a public document approved by the deputy heads or their equivalents.

Program monitoring and evaluation functions are essential in auditing results. At the meeting of departmental champions in November 2001, special attention was paid to performance measurement in the accountability accords signed by the Clerk of the Privy Council and the deputy ministers. Performance indicators on the delivery of services to the public and on language of work will be developed in consultation with the members of the official languages network and the Office of the Commissioner of Official Languages.

These tools will make it possible to monitor Program developments more effectively and to identify issues so that we can continue to improve the situation.

II. A Leadership Issue

To achieve tangible results, it is important that the government and its senior officials show leadership. In the spring of 2001, the Prime Minister asked the Honourable Stéphane Dion, President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs, to chair a reference group of ministers for the purpose of preparing an action plan. As a result of this initiative, a large quantity of useful information was collected. Dialogue will continue until the tabling of the action plan, which is scheduled for 2003. The plan will lay out the Program's major streams for the years to come and state the means necessary to translate our thoughts into actions.

The government recognizes that, in the designated bilingual regions, the bilingualism of senior executives (EX level) is a key factor in creating an environment in which employees feel comfortable working in the official language of their choice. The example must come from senior management. This is why the government requires senior executives in those regions to be bilingual at a high functional level.[6]

6. For public service executives (EX), Level C (superior) is required for reading and speaking, and Level B (intermediate) for writing.

This issue is of the greatest concern to the government. The Secretariat can rely on the co-operation of all deputy heads or their equivalents in achieving objectives. As I mentioned earlier, official languages is one of the five major priorities of the Head of the Public Service, and I am pleased that this is the case. The Secretary of the Treasury Board has also written to the deputy heads (or their equivalents) of the institutions to remind them of the need to put in place strong measures to achieve objectives, including resorting to at-risk compensation as a lever.

> *Over the years we have changed the culture of the Public Service by implementing laws and policies in support of official languages. But we have clearly not achieved all the objectives we had set for ourselves. As managers, we must ensure that our workplace actively fosters the use of both official languages, not only because the law requires it, but also because it is part of the respectful way we treat our colleagues.*
>
> Mel Cappe, former Clerk of the Privy Council, Association of Professional Executives of the Public Service of Canada Symposium, June 2001

The *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group* contains a deadline for executives who are incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised, under the 1998 policy, to level CBC — a high functional level — and who still occupy those positions. By March 31, 2003, they will have had a period of five years within which to meet those requirements. This deadline will not be extended.

This bilingualism objective also includes a group whose exemption date will expire before March 31, 2003. This twofold objective can only be achieved if the deputy heads or their equivalents, who are responsible for ensuring that their organizations comply with the relevant policies, take the necessary steps to ensure that this is the case. I am confident they are doing so.

As at March 31, 2002, the data show that, of the 2,638 EX incumbents subject to the Policy, 1,905 (72.2 per cent) meet the requirements of their position. The 733 (27.8 per cent) who do not, fall into two categories: 442 incumbents will have to meet the requirements of their position by March 31, 2003, while approximately 291 will continue to be exempted after that date, up to two years subsequent to the date of their appointment.

I cannot overemphasize the important role that managers play as agents of change. The network of official languages champions, which has been in existence for a few years now, has helped advance official languages. I very much rely on the champions' support to help make the renewal process more dynamic. They undeniably play a decisive role in stimulating leadership at the management level and ensuring the diffusion of official languages.

In the context of the modernization of human resources management, the champions were consulted to identify the issues involving official languages. They set out their suggestions in a report submitted to the Task Force.[7] To help the champions play their role fully, champion steering committees were created with a mandate to provide general guidance to the official languages network, to which the champions of the regional federal councils belong. In particular, the departmental champions have worked to develop an intervention strategy to assist them in promoting official languages.

As a champion, I am committed to creating and promoting a workplace that encourages the active contribution of employees. This commitment is based on respect for diversity and on the conviction that the contribution of every employee is appreciated and sought.

Keith Hillier, official languages champion at Veteran Affairs Canada

Over the coming year, discussions will continue to fine-tune the champions' role and to develop an action plan for the intervention strategy. Discussions will focus on integrating official languages into all aspects of their organizations, the accountability agreements, the development of generic tools and enhanced consultation on major issues.

The champions of the Crown corporations and other institutions have begun a process of reflection for the purpose of leading the central government bodies to recognize the particular characteristics of each of their major areas of activity, particularly the scientific, cultural and economic sectors. In addition, the champions' objective for 2002–03 is to develop a strategic plan for promoting official languages.

Bilingualism is an undeniable economic advantage for public service employees, citizens and businesses alike. In this globalization era, the ability to speak and understand more than one language is not only desirable: it has become essential.

Canada's linguistic duality enables it to play a central role on the international scene. La Francophonie is a perfect example. The IV Games of the Francophonie, held in the Ottawa–Hull region in July 2001, were an unparalleled success. Canada welcomed 3,000 athletes and artists from 51 states and governments who came to celebrate the spirit of friendly competition and their shared linguistic kinship.

7. Task Force on Modernizing Human Resources Management in the Public Service, the mandate of which is to recommend strategic, legislative and institutional changes so that the Public Service can continue to be one of the best in the world.

Personally, I am always proud to take part in events related to la Francophonie. Last March, I chaired the launch of Les Rendez-vous de la Francophonie in the Public Service of Canada,[8] the fourth such event of its kind. Les Rendez-vous is a major celebration of the vitality of the French language and culture in Canada. This event, which is held annually over a period of two weeks, promotes a greater spirit of co-operation and openness between colleagues and the Canadian public. Francophones and Francophiles express their passion for the French language and culture by taking part in these activities that enhance the vitality of French in Canada.

Some institutions use this springboard to sensitize Anglophone employees in language training, as is the case at the Canadian Security Intelligence Service. At the Department of Justice Canada, the Department has organized activities around the theme of Francophonie and bijuralism and took the opportunity to set up an information booth.

Providing information is an excellent way to increase the awareness of those around us. Acquiring the proper tools and giving public service employees and partners the desire to fine-tune and share their knowledge — these concerns should guide us every day. An appropriate linguistic level and frequent use of one's second language are definitely essential to the delivery of services of high linguistic quality. Other factors, however, must be added to maintain and even improve that quality.

A number of institutions recognize this and have decided to follow this path by sharing their tools and best practices. Here are a few examples from their annual reviews:

- At Canadian Heritage, senior management created a departmental committee on policies and communications on language of work, in partnership with its legal services. This committee has developed guidelines and an action plan. The information material produced includes a multimedia presentation and a memo calendar summarizing the guidelines, a brochure, a folder and a bookmark. Information sessions have been organized across the country. The department has also been open to sharing its expertise with other institutions.
- The Canada Customs and Revenue Agency has conducted an in-depth evaluation of the Official Languages Program in the past year. The Agency wants to become an organization that respects linguistic duality in its daily relations with the Canadian public and with its employees. The appointment of official languages champions — one at the national level, a second for service to the public and a third for language

8. For more information, see the President's speech of March 11, 2002.

of work — will contribute to reinforcing leadership and guaranteeing sustainable progress. The champions provide advice and general direction. The Agency has also set up major projects, some of which are described in this report.

- Industry Canada has prepared a reference manual on official languages to inform employees and managers on various parts of the *Act* and on the policies, as well as to foster the development and vitality of English-language and French-language groups. The linguistic mentoring program has started in the National Capital Region to assist employees in improving and maintaining their second-language speaking skills. The project involves voluntary partnerships between an employee wishing to learn and another who provides support, gives advice and takes part in the colleague's learning process.
- Statistics Canada has implemented practices that have made it possible to increase bilingualism in the workplace and enhance the image of the Official Languages Program. A series of measures is helping to create a workplace in which both official languages are commonly used. A handy reference guide emphasizes the principles of the *Act* and an official languages orientation module is offered to all new supervisors. In addition, an award is presented each year by the Chief Statistician for excellence in official languages. At Statistics Canada, official languages are well integrated into management practices.
- Health Canada attaches considerable importance to creating an environment conducive to the effective use of both official languages. In the past year, the department adopted a proactive approach in putting forward a number of initiatives. It has distributed the language of work brochure, *English and/or French/It's Your Right/It's a Matter of Respect*, to all employees. The publication has been well received: many employees took the quiz that was included, and many achieved a perfect score. In addition, laminated posters on language of work have been installed at strategic locations to encourage employees to speak the official language of their choice. The orientation course for new employees, entitled *Discovering Health Canada*, contains a 30-minute module covering the essential aspects of the Official Languages Program. In addition, new first official language skills development services have been added to the language training program.

For a number of years now, partnerships have been forming to discuss common problems and find innovative solutions. I note that partnerships have become very popular, whether for delivering services or exchanging ideas. Here are two examples:

- The members of the Prince Edward Island Official Languages Subcommittee on organized the first Atlantic Symposium on Official Languages, which was held in Charlottetown in October 2001. Organized around the theme "Building a future on linguistic, cultural and regional diversity," the Symposium was attended by some 150 participants from Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island, Nova Scotia, New Brunswick and Ottawa. At the close, a follow-up committee was established consisting of representatives of council secretariats and official languages committees.
- The knowledge era has made us aware of the importance of human resources and the need to learn how to invest in people in order to support creativity and innovation. The Canadian Centre for Management Development knows this more than anyone and is adapting its teaching to the needs of the Public Service of Canada. Official languages are the subject of discussions with the Centre to ensure they are taken into account in the various training programs for managers at all levels, both in regular courses and in the roundtables the Centre organizes. In addition, the pilot project on respecting others in the workplace, and more particularly on individual preferences regarding language of work and communication in the designated bilingual regions, has also been discussed. This partnership with the Centre, which is continuing to progress, illustrates the importance of integrating official languages into learning programs, with the emphasis on values and leadership.

These are two excellent partnership initiatives that will undoubtedly have an impact in the years to come.

III. High-Quality Services for the Public

The Government of Canada's priority is to provide attentive, courteous and responsive service in both official languages, at all times and at all federal service points required to provide bilingual services. Canadians expect to deal with their government in the official language of their choice, whether in person, by telephone, by correspondence or on the Internet. While the government offers a number of service delivery methods, ultimately it is Canadians who choose the methods and the official language that suit them. This choice must be offered to them openly, spontaneously and clearly. It is important to create a climate conducive to the constant improvement in delivery of services to citizens where shortcomings have been detected. Achieving this objective requires leadership, commitment and accountability, which presupposes an enhanced awareness among all stakeholders.

To meet the needs of Canadians, on March 31, 2002, the government had 11,873 offices and service points, 3,402 of which (29 per cent) are required to provide bilingual services. Those offices and service points include post offices and some postal outlets operated by private companies. These numbers have remained virtually the same as last year.

In the Public Service, the number of employees in bilingual positions working with the public has also remained stable. On March 31, 2002, 84 per cent[9] or 32,084 of the 38,369 incumbents of bilingual positions with the duty of serving the public in either official language met the linguistic requirements of their positions, as may be seen from the attached statistics. The level of second-language knowledge remained essentially the same as last year: 30 per cent[10] of bilingual positions require superior proficiency (instead of 29 per cent) and 67 per cent require intermediate proficiency (instead of 68 per cent). The minimum level remained at 2 per cent.

As I have mentioned, the annual reviews of the institutions inform the Secretariat about how those institutions are fulfilling their obligations. Thus it can be seen that most are aware of the importance of quality of service to the public and are concerned with active offer of service in offices required to provide bilingual services.

- Senior management at the Office of the Governor General's Secretary is very proud of the bilingual services provided by its staff and by the summer students.
- NAV CANADA has reported an exceptional ability to provide high-quality service to the public.

The quality of bilingual services is thus a concern for institutions. The reviews state that, over the past year, they conducted numerous polls, surveys, follow-ups and integrated audits. One shortcoming often noted is the quality of the French language. In unilingual Anglophone regions, maintaining a good level of second-language proficiency in order to provide better service to the public is quite a challenge. Seeking to remedy the situation, some institutions have taken concrete steps to assist their employees. Here are some examples:

- Farm Credit Canada, an agency whose head office is in Regina, is striving to provide its bilingual staff with tools prepared by the Quebec region to assist employees wishing to maintain their second-language proficiency levels.

9. See Table 6.
10. See Table 7. Table 5 provides more details on second-language proficiency levels.

- Veterans Affairs Canada is in a similar situation. Located in Charlottetown, its headquarters must provide services across the country. Aware that the situation is less than perfect, particularly in oral communications with the Quebec office, the department has found various solutions: expanding its language training program, organizing workshops and publishing tools to increase the bilingual capability of its workforce.
- The Grain Policy Division of Agriculture and Agri-Food Canada's Winnipeg region invites Francophones and employees occupying bilingual positions for service to the public requirements to deal with management in French and even to request professional training in the official language of their choice.
- In Saskatchewan, the management of Indian and Northern Affairs Canada supports employees who express interest in studying French, even though Cree is the language spoken at the office.

Another example involving service delivery stems from a joint action by the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), the Official Languages Committee of the Pacific Council of Senior Federal Officials, the departments, the Office of the Commissioner of Official Languages and the Secretariat. Launched in 2001, the pilot project was designed to increase and improve the quality of services offered to French-speaking Canadians. During the year, the partners adopted an approach based on the awareness, membership and accountability of managers, whom they thus wished to encourage to find potential solutions enabling them to meet their official languages obligations. Individual meetings with front-line managers responsible for the some 200 bilingual service points have made it possible to improve communication and to work in close co-operation to settle recurring problems.

In October 2001, the FFCB hailed this opportune initiative and emphasized that Francophones would, as a result, be more aware of the importance of using services in French, particularly at service centres.

This project is a perfect example of joint action involving all authorities. This awareness effort has also extended to all federal offices in the province required to provide bilingual services and among the Francophone population, which is now encouraged to request services in French. FFCB members were surveyed to determine their level of satisfaction, and the survey results and project report are expected in the fall.

IV. An Exemplary Workplace

The Government of Canada has undertaken to build an exemplary workplace with respect to official languages. That means a Public Service that not only provides high-quality services to the Canadian public in both official languages, but also respects the linguistic rights of its employees. The Public Service of Canada is, and always will be, a bilingual institution. The use of French within that institution, however, is still problematic. Some workplaces that should be bilingual are not truly bilingual yet, and Anglophones and Francophones alike too often continue to use English as the language of communication.

According to the statistics, the percentage of supervisors who meet the language requirements of their positions has remained relatively stable. On March 31, 2002, 82 per cent or 10,801 out of 13,205 incumbents of bilingual positions[11] met the language requirements of their positions, while last year the percentage was 80 per cent. It should also be noted that this year the number of positions requiring superior second-language proficiency has increased slightly from last year, from 45 per cent to 47 per cent.[12] The number of positions requiring the intermediate level has thus fallen proportionately.

At Health Canada, Quebec region, the regional director of human resources encourages employees to use the language of their choice and to assert their right to do so. To that end, she ensures, among other things, that all communications from other provinces are available in French and, in particular, expects that communications in French from head office are of more than reasonable quality at all times and that information is received simultaneously in both official languages.

Although the statistics show that the linguistic capability of employees is relatively satisfactory, communications between Anglophones and Francophones working in designated bilingual regions are not always consistent with the requirements of the *Act*. Aware of the scope of the problem, some institutions, in particular Health Canada, have adopted solutions to ensure respect for employees' rights and to improve the situation.

In my view, it is of utmost importance that public service employees feel comfortable and are proud to speak the language of their choice. We must continue to promote a workplace where respect for others forms the very basis of interpersonal relations among employees, particularly among Anglophones and Francophones.

11. For more information, see Table 10.
12. For more information, see Table 11.

In that context, the Secretariat has developed and launched a pilot project at the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). As part of that project, an experiential approach[13] has been adopted to lead participants to explore interpersonal respect and to see how, when put into practice, that value assists in creating a harmonious workplace. In 2001–02, some 220 public service employees participated in the project. Of that number, 125 took part in the workshops, while the others acted as a control group.

At first glance, this project has helped achieve greater mutual understanding between the groups. The workshops led the participants to view the world more as their neighbour views it. Participants felt respected and understood. These feelings appear to have enhanced trust and opened the door to greater energy, productivity, innovation and creativity. In short, the workshops promoted thought, communication and teamwork and the lessons learned may be incorporated into other projects.

Another pilot project at the Agency on language of communication is based on processes: employees develop and implement the mechanisms and tools necessary for a more equitable use of both official languages. That project, from which the lessons learned will be drawn, is currently being developed and will be implemented no later than April 2003.

However, much work remains to be done to create and maintain a workplace conducive to the effective use of both official languages. A fairly disturbing factor increasing the use of English over French is that, in meetings, many Francophones still hesitate to speak in their first language and opt for English. In addition, many of them do not state that they would prefer to work in French, saying they feel comfortable in both languages. Some bilingual Anglophones thus see no need to use their second language. Francophones should therefore become aware that, in choosing English as their language of work, they contribute to increasing the imbalance between the two official languages and encourage neither the maintenance nor improvement of the French language in their workplace. An effort must be made to promote a greater spirit of co-operation and openness among co-workers. All public service employees, Anglophones and Francophones, should consider it a duty to promote bilingualism. It really is everyone's business.

13. The experiential approach is essentially based on exchange, dialogue and awareness among persons who communicate in both official languages.

By being aware of the problem, it is sometimes possible to reverse the situation and make a workplace more conducive to the use of both official languages. That was the case at the Canadian Nuclear Safety Commission, where employees of various nationalities have always worked more in English. A few years ago, the Commission hired executives who were perfectly bilingual, which had the effect of achieving a more equitable use of both official languages.

The Office of the Auditor General of Canada continues to pay special attention to improving the linguistic ability of all its employees by offering them a language training program and, where possible, assignments to positions where they will make more use of their second language. The Office is striving to increase its bilingual capability in numbers and quality by encouraging the improvement of second-language skills beyond the basic requirements of positions.

A number of institutions, in particular the Department of Finance Canada, Human Resources Development Canada, Transport Canada and the Bank of Canada, have found ways to increase the use of French and are still encouraging their staff to take part in "French days." These days are very popular and the number of participants is growing. These activities are becoming increasingly widespread and, let us hope, will continue to snowball, thus expanding the use of French.

Many institutions are highly innovative. Some have developed tool boxes or other teaching methods to improve the second language or, in some instances, the first official language. These include, Canadian Heritage, Export Development Corporation, Agriculture and Agri-Food Canada, Correctional Service Canada, Vancouver Port Authority, Canada Customs and Revenue Agency and the National Research Council Canada.

In the past few years, the government has conducted employee opinion surveys to gather information that will assist it in properly performing its role as an employer. It has wanted to know what employees think of their workplace and how they provide services with respect to official languages. The first survey conducted of public service employees in 1999 revealed a very interesting fact from the standpoint of official languages: 31 per cent of the 103,125 respondents said they felt they had to learn the other official language, or to improve their knowledge of that language, either to perform their current duties or for professional development purposes.

In 2002, the Secretariat conducted a second poll of some 160,000 public service employees to include a number of questions on official languages. The survey focused more particularly on the employees' workplace, questioning them, among other things, on the language of communication with their immediate supervisor, language of use in

meetings, language of work used to draft documents, availability of work instruments and professional training provided in the employee's first official language, as well as perceived consequences for career advancement.

The results will help us find solutions to create a workplace more conducive to the enhanced use of both official languages, particularly French, on a daily basis. This is a good management practice that reflects the government's commitment to making the Public Service of Canada an employer of choice.

In addition to taking part in this government-wide survey, the Secretariat, in co-operation with the Office of the Commissioner of Official Languages, Intergovernmental Affairs, Communications Canada and Canadian Heritage, last year conducted a separate study on public service employee's attitudes and perceptions regarding official languages, particularly in the workplace. I thank all participants for sharing their views.

This study involved a qualitative component and a quantitative component. Results will be compiled and extensively disseminated in early fall 2002. They will assist in evaluating public servants' level of satisfaction, identifying barriers to the improvement of attitudes and finding ways to raise the level of acceptance and use of both official languages in the workplace. They will also be used to develop a new awareness strategy that, we hope, will result in long-term solutions culminating in a change of culture regarding the acceptance and use of both official languages in the Public Service of Canada.

You will be hearing more about the findings of the Canada-wide survey and those of the study *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*[14] in the coming months.

V. A Public Service That Reflects Canadian Society

The government must ensure that its workforce tends to reflect the presence of both official language communities. The Public Service is one of our country's major assets. It is incumbent upon the institutions to attract members of both communities and to offer them work that meets their expectations.

The Public Service, like the population of Canada, is aging. Many public service employees will soon be of retirement age. At that point, it will be essential to have a

14. For more information, go to the Treasury Board official languages site at www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

human resources management framework that is both flexible and innovative in order to replace the employees who will be leaving the Public Service and to implement the mechanisms necessary to pass on their accumulated knowledge to the next generation.

For a number of years now, the linguistic make-up of the Public Service has generally reflected that of Canadian society. The participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* has remained the same. On March 31, 2002, Anglophones represented 72 per cent of public service employees and Francophones 27 per cent.[15]

When we think of succession planning in the Public Service, it is interesting to note that many young Canadians consider bilingualism, and even trilingualism, as a passport to broader horizons and better jobs. In 2001, a national survey conducted by the Centre for Research and Information on Canada showed that young people between the ages of 18 and 24 are more inclined to be in favour of bilingualism. One important fact is that 91 per cent of those young people supported the official languages policy of the Government of Canada, compared to 77 per cent of respondents 55 and over. This figure is very encouraging and will inspire the Secretariat in developing the policies that will be put forward to modernize our Public Service. It is important in this regard to continue investing in immersion and language training programs.

As I have stated on numerous occasions, the Public Service has a duty to be a reflection of Canadian society in order to serve it better. Whereas Francophones are well represented in the Public Service, the situation is different for Anglophones in offices in Quebec, outside the National Capital Region.

On March 31, 2002, 7.5 per cent of employees of the federal Public Service in Quebec were Anglophones,[16] whereas Anglophones constitute 13 per cent of the population of Quebec. The Quebec Federal Council is co-operating with the Quebec Community Groups Network to improve the recruitment and retention of Anglophone public service employees. Efforts that have been made include the action plan developed jointly by the departments and Anglophone associations of the Working Group Forum. The Forum's activities were co-ordinated by the Public Service Commission of Canada, Quebec Region.

15. For more information, see Table 16.
16. For more information, see Table 12.

A number of institutions report that they are aware of this imbalance and intend to correct it. Here are some of the initiatives that attest to their commitment to equitable participation.

- Like a number of other departments, Human Resources Development Canada has adopted an action plan to attract candidates from both linguistic communities in the Quebec region. The plan includes specific objectives that must be achieved and an obligation to account for progress made. For example, the department has expanded selection zones, met with the official language minority associations to promote employment opportunities, contacted bilingual or official language minority educational institutions, created a pool of employees with a high level of knowledge of both official languages to act as members of selection panels and published notices in the official language minority press.
- The Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec last year proceeded to recruit new employees from the minority community. They are now at various reporting levels in the organization.
- The National Parole Board has set itself the challenge of attracting more Anglophones in the Quebec region for the 2002–03 fiscal year.

These measures have made it possible to hire a number of Anglophone employees during the reporting period.

VI. Integrated Management of Official Languages

Progress has been made, and goodwill is not in short supply. This must continue. Studies have shown that Canadians want programs and services that respond more to their needs and concerns. We are working toward that end. To better adapt to the values that will make it possible to produce a sustainable change of culture in the context of renewal, and also to respond more effectively to Canadians' expectations, the Secretariat has restructured itself.

I am pleased to note that federal institutions have displayed a greater degree of integrated management of official languages. Their annual reviews attest to this. As I have noted above, the institutions are taking measures, mainly in the area of language of work. The quality of the French language has been the focus for a number of those institutions. To this end, several have created a steering committee to verify the linguistic quality of their Internet and intranet sites.

Intranet sites are means of communication highly valued by a number of institutions for informing employees of courses offered or presenting first- or second-language independent learning exercises. The institutions also post articles on official languages to their intranets. This is becoming an increasingly popular way of doing things.

In addition, to evaluate their official languages performance, some institutions call upon the support of the local community. For example, here are two initiatives of the Canada Customs and Revenue Agency:

- The Windsor–St. Clair Customs Office asks Francophones regularly crossing the border at designated bilingual posts to give them direct feedback on active offer of service.
- In Western Canada, the training co-ordinator of Verification and Enforcement at the Northern British Columbia and Yukon Tax Services Office has worked in co-operation with the Francophone Employment Centre giving training and advice on how to file job applications on-line.

The bilingualism situation at Air Canada has often been in the news. I note, however, that over the past year, the corporation has managed to meet the sizeable challenges that have arisen. The Secretariat has observed its goodwill in a context of highly competitive markets, weakened after the events of September 11, 2001. The integration of a high percentage of unilingual Canadian International Airlines employees assigned to service to the public significantly diluted Air Canada's bilingual workforce. The corporation is implementing an action plan that attests to the personal commitment of its chairperson and deputy heads or their equivalents, in addition to greatly enhancing the visibility of and importance attached to official languages. In addition, in November 2001, a memorandum of understanding was signed concerning ground services at airports, which will allow for better deployment of bilingual resources.

Air Canada Jazz, the new carrier resulting from the merger of four regional carriers, AirBC, Air Nova, Air Ontario and Canadian Regional, has from the outset developed measures to enable it to comply with the *Act*. Management's commitment has thus resulted in the signing and implementation of an action plan including language training for flight attendants and all customer service agents working at airports where there is significant demand for bilingual services. In addition, the signing in January 2002 of an agreement between the carrier and the flight attendants' union will enable Air Canada Jazz to establish bilingual lines and assign staff to them taking into account their language skills.

In July 2001, reports were published on the audits conducted by the Secretariat at seven major airports: Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montreal (Dorval), Halifax and Moncton. They concerned active offer and provision of service and signage inside and outside the airports, for services provided by airport authorities themselves or by a third party subject to a contract or by departments or agencies of the federal government.

VII. Specifically Targeted Awareness Activities

Increasing client awareness is a daily activity at the Secretariat. During the year, a range of activities was offered designed to inform public service employees working directly with the public and federal managers across the country on the government's official languages objectives. The Secretariat gave 37 information sessions on service to public and workshops on language of work to 387 participants, mainly in the National Capital Region, Quebec and Ontario. These awareness activities are always well received because they make it possible to adapt the workshops to the needs of participants and to address their concerns.

During the reporting period, the Secretariat made public the annotated version of the *Official Languages Act*. This document, which was revised in partnership with the Department of Justice Canada, provides not only the text of the *Act*, but also explanations enabling non-specialists to gain a better understanding of its application.

The orientation to official languages courses provided across the country to members of the official languages network by Training and Development Canada (Public Service Commission of Canada) are given five or six times a year. Course content will be revised in 2002–03 to better reflect the values and trends that will emerge from the activities and pilot projects discussed in this report.

Networking and exchanges are still highly valued. In February 2002, employees of the departments, agencies and Crown corporations attended a workshop on official languages best practices. The workshop was a resounding success, enabling employees to study the expertise developed by some with a view to adapting it to the situation of each individual. Best practices are increasingly being exchanged. Some are also posted on the Secretariat's official languages Web site for broader dissemination. Here are a few examples:

- A few years ago, the Canada Mortgage and Housing Corporation developed a tool to assist managers in determining the language designation[17] of a position and selecting the corresponding language profile (Level A, B or C). The *Language Profiler* is now used by other institutions and is still a prominent tool that individuals adapt to their needs.
- At Fisheries and Oceans Canada, sharing best practices is a common occurrence. Managers co-operate as much as possible in the forums and workshops for training the champions of the departments, federal councils or other partners, while making sure to present the latest initiatives. This way of doing things enhances the visibility of official languages.
- Many institutions, among them Statistics Canada, Public Work and Government Services Canada, Indian and Northern Affairs Canada and the Department of Finance Canada, have for a number of years awarded prizes or certificates in recognition of the exceptional contribution of their employees with respect to the use of official languages. Other institutions, such as the Department of Justice Canada and National Research Council Canada, have followed suit and last year offered their first official languages award. I am pleased to see this practice and hope other institutions will be inspired by it.

To further integrate official languages into the day-to-day management of the institutions, the Secretariat continues to maintain and develop its networks of communication and exchange with the departments and agencies, such as the network of official languages champions, the advisory committees of the departments and Crown corporations, the regional federal councils and the Management Committee of the National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice. Involvement in these committees enables it to channel its energies more effectively into the dynamic of the renewal of the Official Languages Program.

The Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries is another example. The Committee's mandate is to mobilize the principal stakeholders in the federal government. Its aim is to provide a forum to create synergy in action involving the language industries in Canada to ensure their sustainable development, establish a joint action strategy and propose an approach to promoting their development and reinforcing their capabilities. The Secretariat chairs the consultative committee. Language industries include writing, translation, interpretation (including sign language interpretation) and terminology, all language technologies (speech processing, voice

17. For more information, see Table 1.

recognition and synthesis), automated processing of written and spoken language, electronic document management, technology and application software, as well as training and research. The ever-increasing demand for service in both official languages and the economic potential that these industries represent make this issue one of the government's priorities.

The Secretariat is also proud to be in partnership with other organizations, such as the National Research Council Canada, the Department of Justice Canada, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages and the Réseau international francophone d'aménagement linguistique, in another initiative: the Site for Language Management in Canada (SLMC).[18] The Secretariat acts as the co-ordinator of SLMC. The organization's Web site was officially launched in March 2002 as part of the launch of Les Rendez-vous de la Francophonie. Language management is the overall organization of activities pertaining to a language in a specific area. It promotes tools to meet the various language needs of a population and is a field that will develop in the years to come.

VIII. The Communities – Building for the Future

As we all know, the official language minority communities are vibrant and dynamic. This year, for example, the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) celebrated its 25th anniversary. In recent years, I have had the opportunity to travel extensively across Canada, and I can tell you without the slightest doubt that the Francophone spirit is alive and well from sea to sea. This is as true of the small villages as it is of the major cities. In all these places, I have observed the same sense of pride, confidence and optimism that animates all representatives of the Francophone communities. And the Anglophones of Quebec are not lagging behind. I have also noted their profound desire to build for the future.

I cannot overemphasize the importance of service to the communities. And when it comes to people's health, among other things, communication is an essential component of high-quality service. Health Canada has taken an active part in the work of the Consultative Committee for French-speaking Minority Communities, in co-operation with the FCFA. In addition to the report it submitted to the Minister of Health in September 2001, the Committee has produced an awareness video on initiatives that could be taken to improve health care for Francophones in Canada.

18. For more information on this initiative, visit the following Web site: https://www.salic-slmc.ca.

The Government of Canada is determined to play a constructive and central role in the process of ensuring the vitality of Canadian Francophonie and its international influence. It has reiterated its commitment to supporting the communities and establishing partnerships with them to provide them with the necessary tools for their development.

The Secretariat is assisting the development of the communities.[19] As such, it is co-operating with the regional federal councils in developing and implementing action plans and various regional projects. Among other things this year, it:

- intensified its activities designed to support the champions in their mission to enhance the visibility of the Official Languages Program;
- verified that the institutions' submissions to the Treasury Board took into account their official languages obligations with respect to projects concerning the communities;
- continued to ensure that the policies put forward reflect the government's objectives for development of the communities and the advancement of linguistic duality;
- took part in discussions that should lead to the development of the Memorandum of Understanding between the Government of Canada and the Community Table of the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority Community of Quebec;
- organized, in partnership with the communities, activities with the official languages champions in the regions to provide those high-level representatives of the federal institutions with better knowledge of the development needs of the communities concerned.

19. The Secretariat supports Canadian Heritage in its efforts to enhance the vitality of the official language minority communities and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

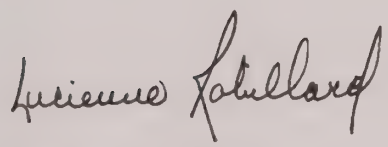
IX. It's Only the Beginning!

Mr. Speaker, I believe we are on the right track. Renewal of the Official Languages Program is underway, and it is only the beginning! The pilot projects now in progress offer promising possibilities, and their numbers can be expected to grow at an increasing rate in the years to come. It must be clearly understood that all these projects, policies and initiatives are part of a continuous effort to advance linguistic duality in Canada and to make the Public Service of Canada one of the most envied in the world. The government's commitment in this respect remains constant.

Once the 2001 census data on the first official language spoken is released, the institutions subject to the *Act* will update the application of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* to their offices. That major exercise will be closely monitored by the Secretariat, and the linguistic communities across the country will await the results with keen interest.

The action plan on official languages to be tabled in 2003 will definitely result in transformations in the Public Service. The sustainable change proposed will occur gradually. Efforts will be required of our managers and employees. Specific measures will concern training, the modernization of human resources management and the language industries.

In many respects, linguistic duality is as closely linked to our collective identity as our democratic and legal institutions and our social programs. Few countries enjoy Canada's advantage of having two international languages as official languages. This is an asset we must bank on. Together we can and must do more to promote the advancement of bilingualism in the federal Public Service and in Canada. Compromise is not an option.



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

List of tables

The tables that follow are grouped into three categories: A, B and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the RCMP and of National Defence

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of privatized organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15.A Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15.B Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act*

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

17. Distribution of offices and service points in Canada

18. Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

19. Distribution of all organizations subject to the *Act*

Data sources

There are three sources of data:

- the Position[20] and Classification Information System (PCIS) for institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and service points.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2002, for PCIS and Burolis, and December 31, 2001, for OLIS II.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), one cannot always make comparisons using the historical data that is presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

20. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2002.

TABLE 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***bilingual*** – a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- ***English essential*** – a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential*** – a position in which all the duties must be performed in French; and
- ***either English or French essential ("either/or")*** – a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	*Bilingual*	*English essential*	*French essential*	*English or French essential*	*Incomplete records*	*Total*
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
2001	37%	52%	5%	5%	1%	
	54,952	77,087	7,915	7,254	1,176	148,384
2002	37%	51%	6%	5%	1%	
	59,790	81,823	8,977	8,380	978	159,948

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

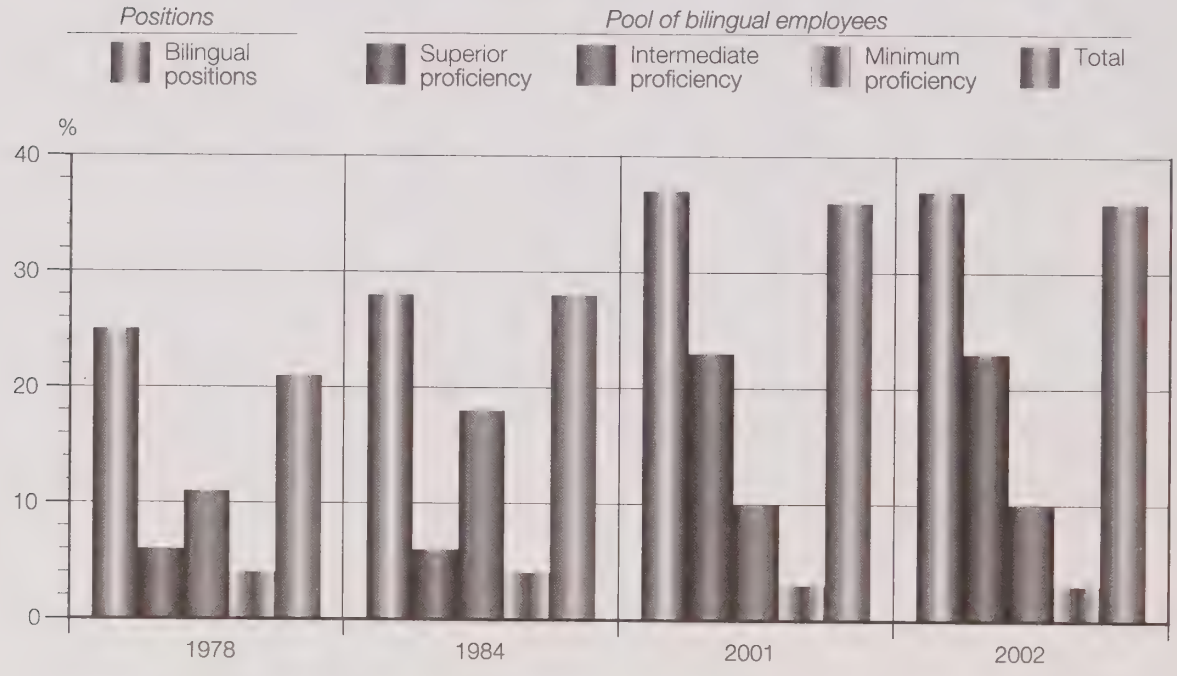
TABLE 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishing the linguistic profiles of positions and conducting the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The following three skills are assessed: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered as part of the Second Language Evaluation (SLE).



Source: PCIS

TABLE 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

The heading *Unilingual Positions* represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as unilingual, the language requirements have been determined by the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and Northern Canada	4% 1,553	96% 33,513	0% 21	35,087
Ontario (excluding NCR)	10% 1,974	90% 18,302	0% 19	20,295
National Capital Region	63% 40,694	36% 23,216	1% 654	64,564
Quebec (excluding NCR)	57% 11,471	43% 8,573	0% 92	20,136
New Brunswick	46% 2,506	52% 2,795	2% 85	5,386
Other Atlantic provinces	10% 1,347	89% 11,732	1% 107	13,186
Outside Canada (linguistic capacity)	78% 1,009	22% 285	0% 0	1,294
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

Source: PCIS

TABLE 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. ***Meet*** signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. ***Do not meet*** signifies that incumbents do not meet the language requirements of their positions, which is divided into **two** sub-categories:
   - Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
     - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;
     - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.
   - Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
2001	82%	10%	3%	5%	
	45,053	5,566	1,345	2,988	54,952
2002	84%	8%	3%	5%	
	50,180	4,847	1,490	3,273	59,790

Source: PCIS

TABLE 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

The linguistic profile for a given position is determined according to three levels of second–language proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The ***other*** category refers to positions requiring either the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A and "other") refer to "oral interaction."

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
2001	27%	68%	2%	3%	
	14,801	37,318	1,074	1,759	54,952
2002	28%	67%	2%	3%	
	16,576	40,213	1,139	1,862	59,790

Source: PCIS

TABLE 6

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories of ***Meet*** and ***Do not meet*** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
2001	81%	11%	3%	5%	
	28,369	3,872	923	1,833	34,997
2002	84%	8%	3%	5%	
	32,084	3,200	1,024	2,061	38,369

Source: PCIS

TABLE 7

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table indicates the level of second-language proficiency required for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
2001	29%	68%	2%	1%	
	10,262	23,803	592	340	34,997
2002	30%	67%	2%	1%	
	11,647	25,773	649	300	38,369

Source: PCIS

TABLE 8

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.* The two categories ***Meet*** and ***Do not meet*** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
2001	83%	9%	2%	6%	
	16,206	1,674	408	1,141	19,429
2002	84%	8%	2%	6%	
	17,927	1,629	464	1,187	21,207

* *Bilingual regions for the purpose of language of work include the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, and certain parts of the Eastern Townships, of the Gaspé region and of Western Quebec.*

Source: PCIS

TABLE 9

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
2001	23%	68%	2%	7%	
	4,400	13,201	465	1,363	19,429
2002	23%	68%	2%	7%	
	4,879	14,343	477	1,508	21,207

Source: PCIS

TABLE 10

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories ***Meet*** and ***Do not meet*** are given in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
2001	80%	9%	6%	5%	
	9,947	1,065	702	669	12,383
2002	82%	7%	6%	5%	
	10,801	992	747	665	13,205

Source: PCIS

TABLE 11

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. Because a position, however, may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
2001	45%	54%	1%	0%	
	5,570	6,688	85	40	12,383
2002	47%	52%	1%	0%	
	6,257	6,814	82	52	13,205

Source: PCIS

TABLE 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978		1984		2001		2002	
Region	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada and Outside Canada	75%	25%	72%	28%	69%	31%	69%	31%
Total	211,885		227,942		148,384		159,948	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		52,651		33,003		35,087	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	95%	5%
Total	34,524		36,673		18,949		20,295	
National Capital Region	68%	32%	64%	36%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		75,427		58,524		64,564	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	8%	92%	8%*	92%
Total	29,922		32,114		18,706		20,136	
New Brunswick	84%	16%	73%	27%	62%	38%	61%	39%
Total	6,763		7,698		5,505		5,386	
Other Atlantic provinces	98%	2%	96%	4%	95%	5%	96%	4%
Total	19,212		21,802		12,715		13,186	
Outside Canada	76%	24%	74%	26%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,577		982		1,294	

* *On March 31, 2002, the participation of Anglophones in Quebec (excluding the NCR) stood at 1,512 employees compared to 1,413 the previous year. This figure differs from the one given on p.18 in the report because the figures in the tables are rounded.*

Source: PCIS

TABLE 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978	*1984*	*2001*	*2002*
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	69%
Francophones	25%	28%	31%	31%
Total	211,885	227,942	148,384	159,948
Management				
Anglophones	82%	80%	73%	72%
Francophones	18%	20%	27%	28%
Total	1,119	4,023	3,272	3,533
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	74%	75%
Francophones	19%	22%	26%	25%
Total	22,633	22,826	19,277	21,601
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	64%	64%
Francophones	26%	29%	36%	36%
Total	47,710	56,513	56,502	62,564
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	76%
Francophones	18%	21%	24%	24%
Total	25,595	27,824	15,931	16,744
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	67%	67%
Francophones	30%	33%	33%	33%
Total	65,931	72,057	34,282	35,340
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	75%
Francophones	24%	25%	24%	25%
Total	48,897	44,699	19,120	20,166

Source: PCIS

TABLE 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	1994	2000	2001
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	74%
Francophones	26%	26%	25%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	275,988	294,481
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	94%	92%
Francophones	6%	6%	4%	4%
Unknown	3%	3%	2%	4%
Total	76,526	67,934	81,536	90,434
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	90%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	63,786	56,611	72,789	78,739
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	65%	66%
Francophones	34%	37%	35%	34%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	36,423	37,857
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	16%	16%
Francophones	83%	80%	81%	83%
Unknown	2%	2%	3%	1%
Total	50,255	45,641	51,542	53,101
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	76%	76%
Francophones	23%	24%	24%	24%
Unknown	2%	2%	0%	0%
Total	10,857	8,320	9,137	9,358
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	91%
Francophones	9%	10%	8%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,456	23,366
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	78%	79%
Francophones	28%	23%	21%	21%
Unknown	0%	0%	1%	0%
Total	8,292	1,715	1,105	1,626

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	74%
Francophones	26%	26%	25%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329**	232,337	275,988	294,481
Management				
Anglophones	72%	72%	73%	75%
Francophones	26%	27%	25%	24%
Unknown	2%	1%	2%	1%
Total	7,209	16,270	7,841	8,873
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	74%
Francophones	27%	28%	26%	26%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	21,033	22,366
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	76%	76%
Francophones	29%	27%	23%	23%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	48,010	53,329
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	70%
Francophones	30%	26%	30%	29%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	37,357	38,488
Operational				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	23%	22%	22%	21%
Unknown	5%	6%	5%	6%
Total	92,492	50,775	89,853	98,510

* *These totals take into account the data from tables 15A and 15B.*

** *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15.A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces
(Treasury Board is not the employer)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide a better overview.

The sub-tables 15.A and 15.B relate to Table 15, presenting a global portrait of participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	1991*	1994	2000	2001
Generals				
Anglophones		76%	73%	76%
Francophones		24%	27%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	75	72
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	12,904	13,209
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	44,652	45,519

* *Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15.B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

(Treasury Board is not the employer)

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	*1991**	*1994**	*2000*	*2001*
Officers				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			393	412
Non-commissioned officers				
Anglophones			83%	83%
Francophones			17%	17%
Unknown			0%	0%
Total			4,682	4,612
Constables				
Anglophones			81%	82%
Francophones			19%	18%
Unknown			0%	0%
Total			9,188	9,091

** For these two years, the data are found in Table 15.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 16

Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

	1991	*1994*	*2001*	*2002*
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	424,372	454,429

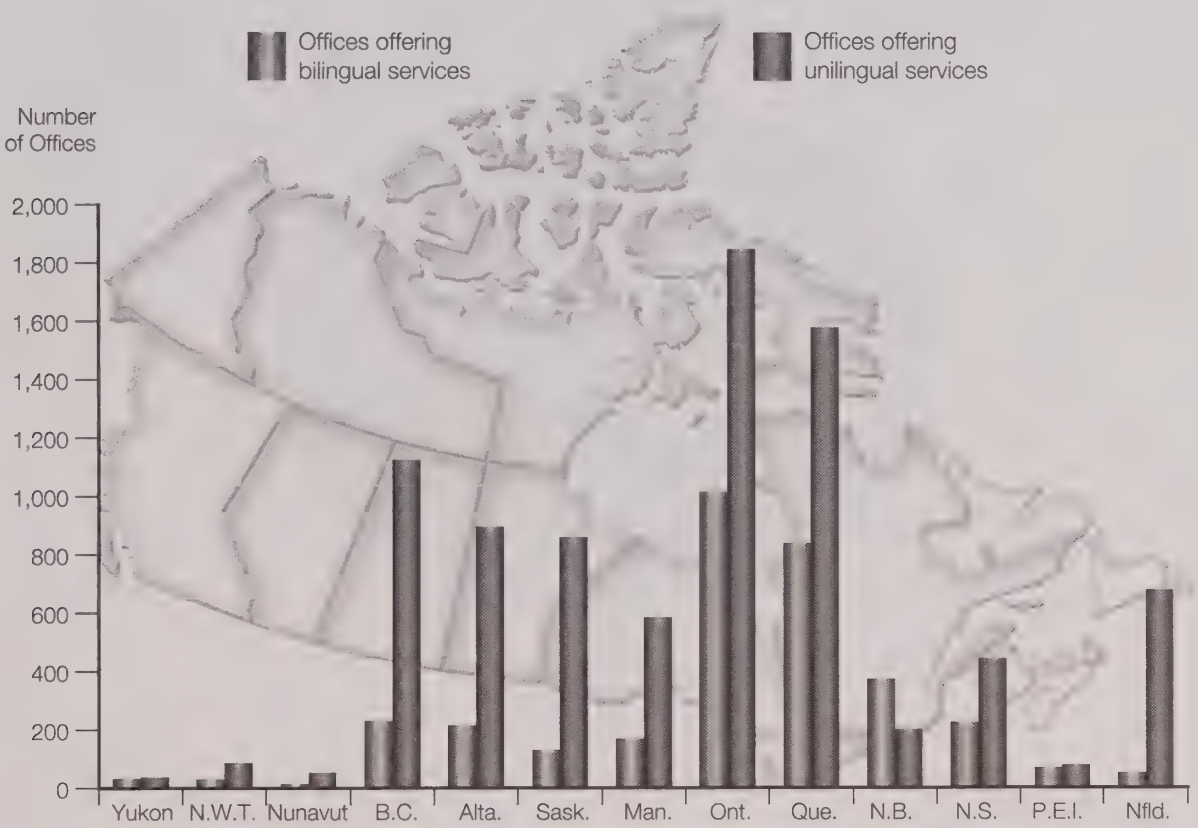
Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Sources: PCIS and OLIS II

TABLE 17

Distribution of offices and service points in Canada

This table depicts, by province and territory, the distribution of federal offices and service points required to provide their services in the two official languages as well as those offices providing unilingual services.



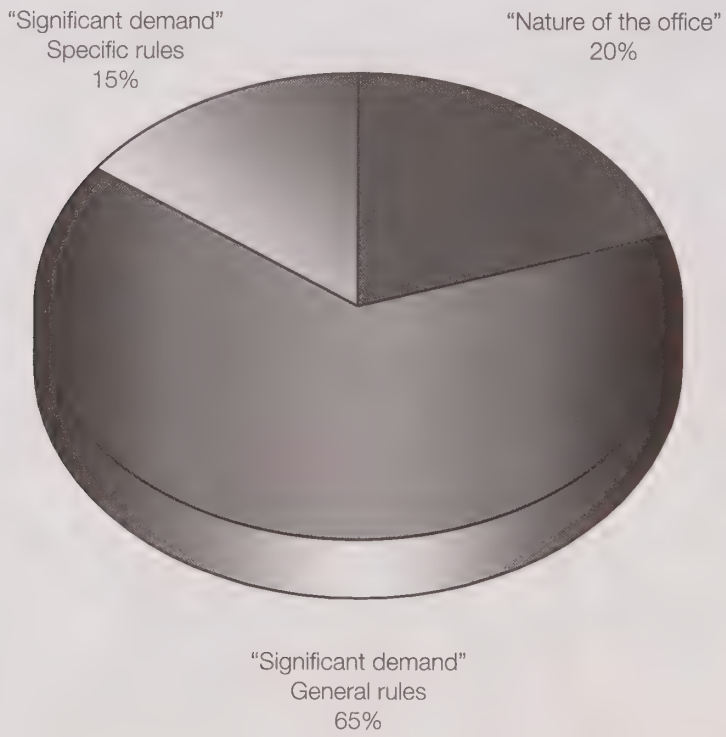
Note: Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.

Source: Burolis

TABLE 18

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

This table shows the percentage of federal offices offering services in both official languages, according to the type of regulatory provision applicable.

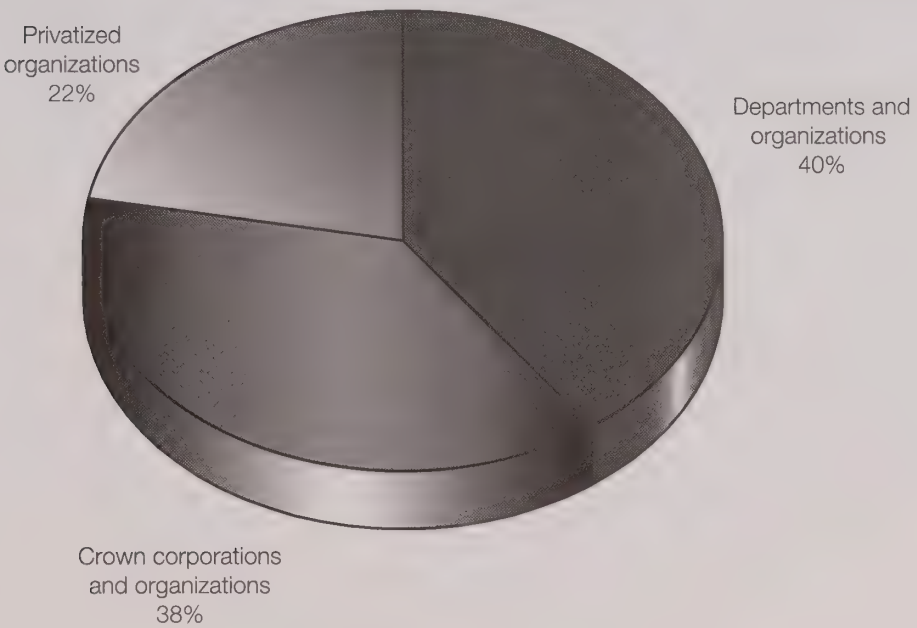


Source: Burolis

TABLE 19

Distribution of all organizations subject to the *Act*

This table presents the breakdown of all organizations that are subject to the *Act*. Note that the Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."

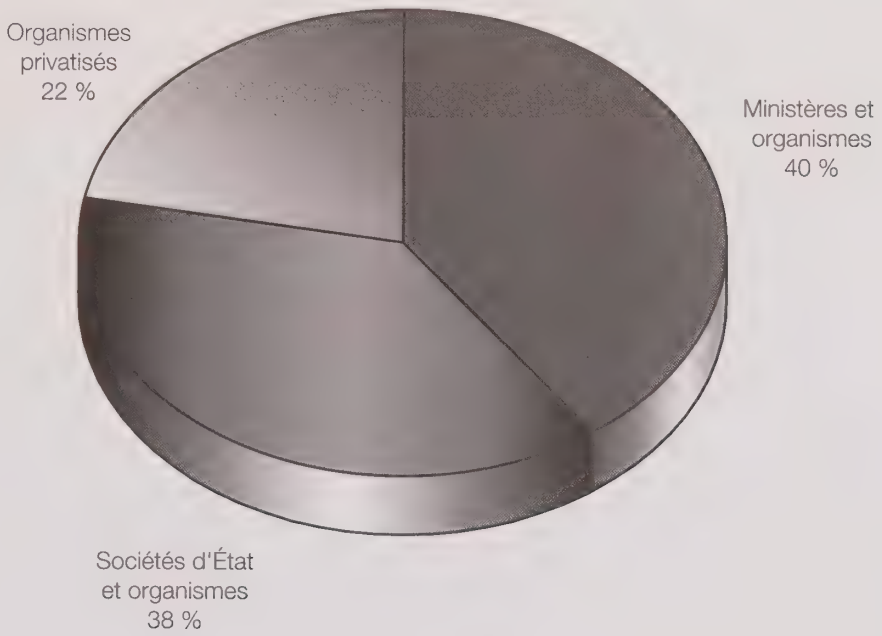


Source: Burolis

TABLEAU 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».

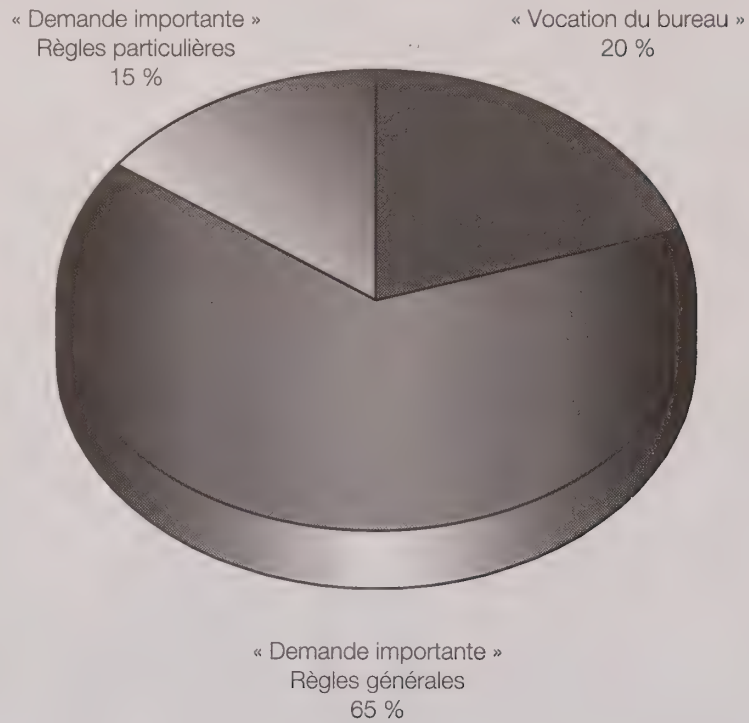


Source : Burolis

TABLEAU 18

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

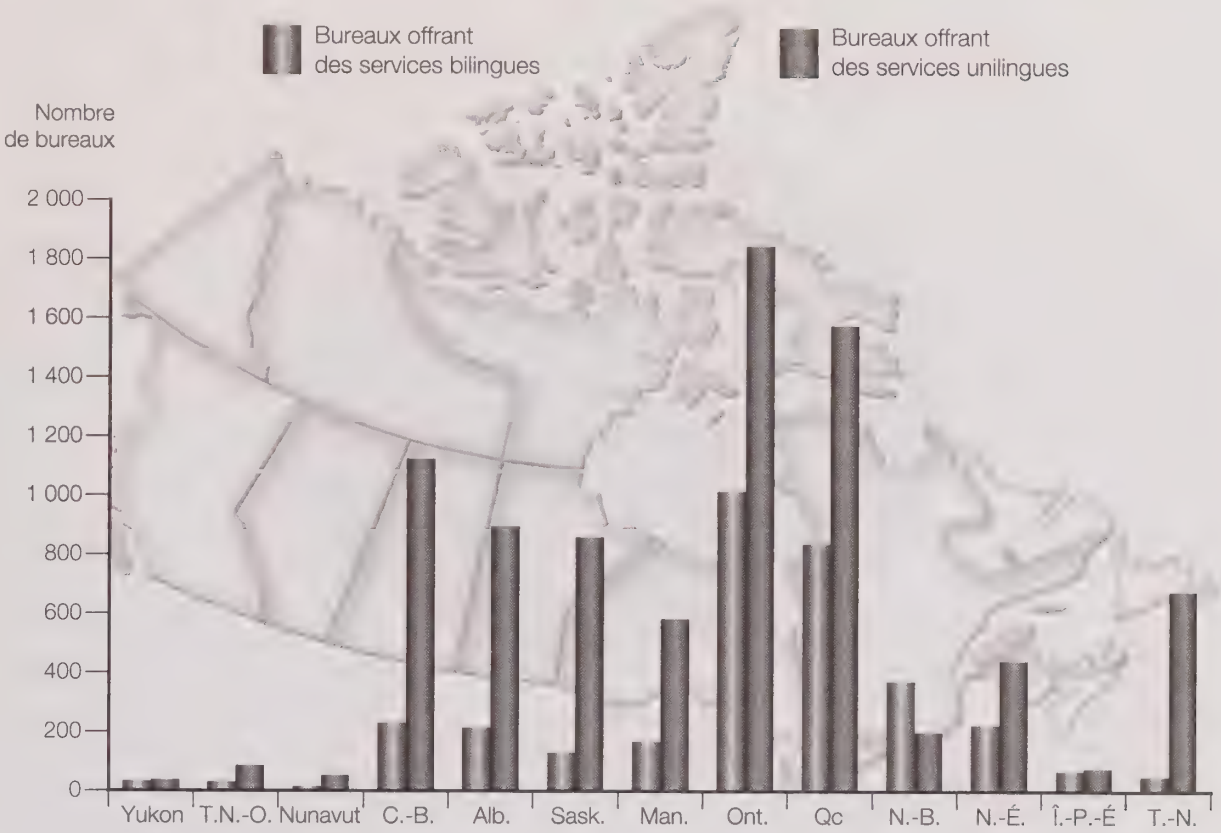


Source : Burolis

TABLEAU 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.



Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Burolis

TABLEAU 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	*1994*	*2001*	*2002*
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	424 372	454 429

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SIPC et SILO II

TABLEAU 15.B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC
(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	*1991**	*1994**	*2000*	*2001*
Officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			393	412
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 682	4 612
Gendarmes				
Anglophones			81 %	82 %
Francophones			19 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			9 188	9 091

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 15.A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	*1991**	*1994*	*2000*	*2001*
Généraux				
Anglophones		76 %	73 %	76 %
Francophones		24 %	27 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	75	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	12 904	13 209
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	44 652	45 519

* *La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	275 988	294 481
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	75 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	2 %	1 %
Total	7 209	16 270	7 841	8 873
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	21 033	22 366
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	76 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	23 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	48 010	53 329
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	30 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	37 357	38 488
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	5 %	6 %
Total	92 492	50 775	89 853	98 510

* *Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	275 988	294 481
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	94 %	92 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	2 %	4 %
Total	76 526	67 934	81 536	90 434
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	72 789	78 739
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	35 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	36 423	37 857
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	81 %	83 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	1 %
Total	50 255	45 641	51 542	53 101
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 137	9 358
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 456	23 366
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	78 %	79 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 105	1 626

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	*1984*	*2001*	*2002*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	148 384	159 948
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	73 %	72 %
Francophones	18 %	20 %	27 %	28 %
Total	1 119	4 023	3 272	3 533
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	74 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	26 %	25 %
Total	22 633	22 826	19 277	21 601
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	64 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	36 %
Total	47 710	56 513	56 502	62 564
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	15 931	16 744
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	34 282	35 340
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	75 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	25 %
Total	48 897	44 699	19 120	20 166

Source : SIPC

TABLEAU 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978		*1984*		*2001*		*2002*	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		148 384		159 948	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		33 003		35 087	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		18 949		20 295	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		58 524		64 564	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	8 %	92 %	8 %*	92 %
Total	29 922		32 114		18 706		20 136	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	62 %	38 %	61 %	39 %
Total	6 763		7 698		5 505		5 386	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	95 %	5 %	96 %	4 %
Total	19 212		21 802		12 715		13 186	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 577		982		1 294	

* *Au 31 mars 2002, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) était de 1 512 employés, comparativement à 1 413 l'année précédente. Ce chiffre diffère de celui-ci mentionné à la page 19 du Rapport, car il a été arrondi.*

Source : SIPC

TABLEAU 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
2001	45 %	54 %	1 %	0 %	
	5 570	6 688	85	40	12 383
2002	47 %	52 %	1 %	0 %	
	6 257	6 814	82	52	13 205

Source : SIPC

TABLEAU 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
2001	80 %	9 %	6 %	5 %	
	9 947	1 065	702	669	12 383
2002	82 %	7 %	6 %	5 %	
	10 801	992	747	665	13 205

Source : SIPC

TABLEAU 9

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
2001	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 400	13 201	465	1 363	19 429
2002	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 879	14 343	477	1 508	21 207

Source : SIPC

TABLEAU 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi**. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
2001	83 %	9 %	2 %	6 %	
	16 206	1 674	408	1 141	19 429
2002	84 %	8 %	2 %	6 %	
	17 927	1 629	464	1 187	21 207

* *Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.*

Source : SIPC

TABLEAU 7

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
2001	29 %	68 %	2 %	1 %	
	10 262	23 803	592	340	34 997
2002	30 %	67 %	2 %	1 %	
	11 647	25 773	649	300	38 369

Source : SIPC

TABLEAU 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
2001	81 %	11 %	3 %	5 %	
	28 369	3 872	923	1 833	34 997
2002	84 %	8 %	3 %	5 %	
	32 084	3 200	1 024	2 061	38 369

Source : SIPC

TABLEAU 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

La catégorie ***autres*** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
2001	27 %	68 %	2 %	3 %	
	14 801	37 318	1 074	1 759	54 952
2002	28 %	67 %	2 %	3 %	
	16 576	40 213	1 139	1 862	59 790

Source : SIPC

TABLEAU 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. ***Satisfont***, ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. ***Ne satisfont pas***, laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique.* Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
2001	82 %	10 %	3 %	5 %	
	45 053	5 566	1 345	2 988	54 952
2002	84 %	8 %	3 %	5 %	
	50 180	4 847	1 490	3 273	59 790

Source : SIPC

TABLEAU 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région

La rubrique ***postes unilingues*** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossiers incomplets*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 553	96 % 33 513	0 % 21	35 087
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 974	90 % 18 302	0 % 19	20 295
Région de la capitale nationale	63 % 40 694	36 % 23 216	1 % 654	64 564
Québec (sauf RCN)	57 % 11 471	43 % 8 573	0 % 92	20 136
Nouveau-Brunswick	46 % 2 506	52 % 2 795	2 % 85	5 386
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 347	89 % 11 732	1 % 107	13 186
À l'étranger (capacité linguistique)	78 % 1 009	22 % 285	0 % 0	1 294
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Source : SIPC

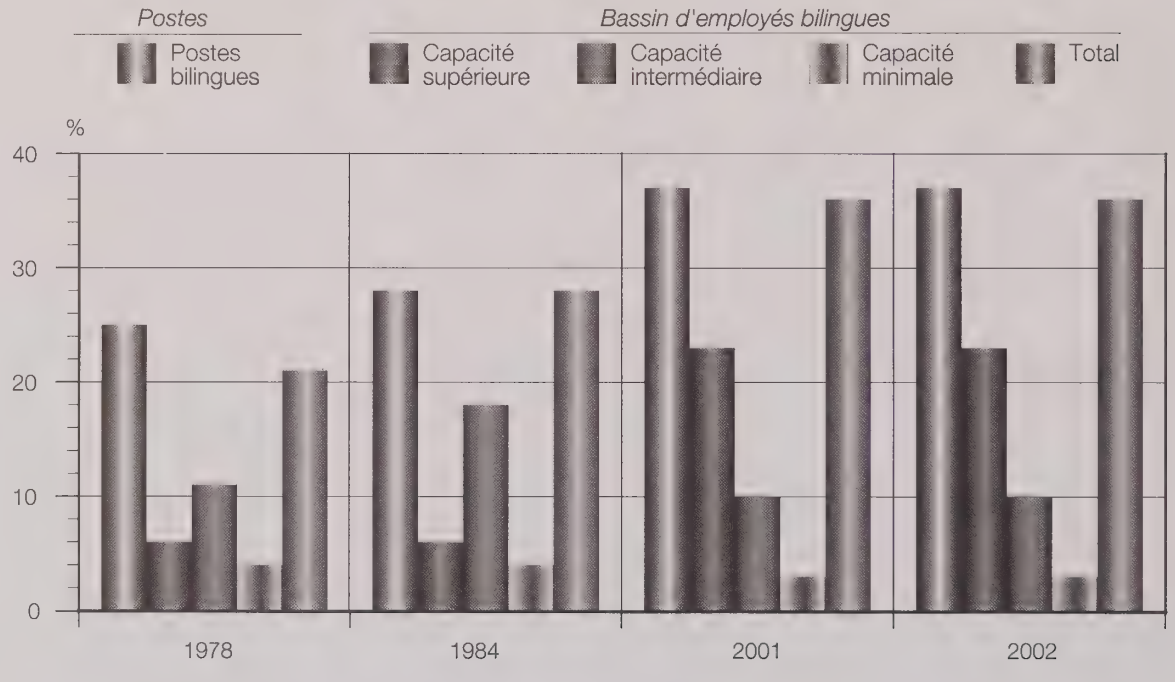
TABLEAU 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Source : SIPC

TABLEAU 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- *bilingue :* poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- *anglais essentiel :* poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- *français essentiel :* poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- *anglais ou français essentiel (poste réversible) :* poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	*Bilingues*	*Anglais essentiel*	*Français essentiel*	*Anglais ou français ess.*	*Dossiers incomplets*	*Total*
1978	25 %	60 %	8 %	7 %	0 %	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %	0 %	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
2001	37 %	52 %	5 %	5 %	1 %	
	54 952	77 087	7 915	7 254	1 176	148 384
2002	37 %	51 %	6 %	5 %	1 %	
	59 790	81 823	8 977	8 380	978	159 948

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[20] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit au 31 mars 2002 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2001 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

20. Par « poste » il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2002.

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

17. Répartition des bureaux et points de service au Canada

18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la GRC et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

IX. Ce n'est qu'un début!

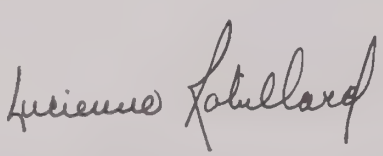
Monsieur le Président, je pense que nous sommes sur la bonne voie. La relance du Programme des langues officielles est enclenchée, et ce n'est qu'un début! Les projets pilotes qui sont en marche offrent des pistes prometteuses. Il faut s'attendre à ce qu'ils se multiplient à une cadence accélérée dans les années à venir. Il faut bien comprendre que tous ces projets, toutes ces politiques et toutes ces initiatives s'inscrivent dans une continuité qui vise à promouvoir la dualité linguistique au Canada et à faire de la fonction publique du Canada l'une des plus enviées dans le monde. L'engagement du gouvernement à cet égard demeure indéfectible.

À la suite de la diffusion des données du recensement de 2001 sur la première langue officielle parlée, les institutions assujetties à la *Loi* procéderont à une mise à jour de l'application à leurs bureaux des dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*. Cet exercice de grande envergure sera suivi de près par le Secrétariat, et les résultats seront attendus avec un vif intérêt par les communautés linguistiques partout au pays.

Le plan d'action sur les langues officielles qui sera déposé en 2003 amènera certainement la fonction publique à se transformer. Le changement durable proposé s'installera progressivement. Des efforts seront exigés de la part de nos gestionnaires et nos fonctionnaires. Des mesures spécifiques toucheront la formation, la modernisation de la gestion des ressources humaines et les industries de la langue.

La dualité linguistique est, à bien des égards, aussi intimement liée à notre identité collective que nos institutions démocratiques et juridiques et que nos programmes sociaux. Peu de pays ont l'avantage du Canada de posséder comme langues officielles deux langues internationales. C'est là un atout sur lequel il faut miser. Ensemble, nous pouvons et nous devons faire mieux pour faire progresser le bilinguisme à la fonction publique fédérale et au Canada. Le compromis n'est pas une option.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, en collaboration avec la Fédération des communautés. Outre le rapport qu'il a déposé au ministre de la Santé, en septembre 2001, le Comité a produit une vidéocassette de sensibilisation sur des initiatives qui pourraient être prises pour améliorer les soins de santé aux francophones du pays.

Le gouvernement du Canada est déterminé à jouer un rôle constructif et central dans le processus permettant d'assurer la vitalité de notre francophonie au pays et son rayonnement sur la scène internationale. Il a réitéré son engagement à appuyer les communautés et à établir des partenariats avec elles en vue de leur fournir les outils nécessaires pour se développer.

Le Secrétariat favorise le développement des communautés[19]. Il collabore ainsi avec les conseils fédéraux régionaux à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action et de divers projets régionaux. Au cours de l'année, il a entre autres :

- intensifié ses activités visant à appuyer les champions dans leur mission de rehausser la visibilité du Programme des langues officielles;
- vérifié que les présentations au Conseil du Trésor soumises par les institutions tenaient compte des obligations de ces dernières en matière de langues officielles en ce qui a trait aux projets touchant les communautés ;
- continué de veiller à ce que les politiques mises de l'avant tiennent compte des objectifs du gouvernement en matière de développement des communautés et de promotion de la dualité linguistique;
- participé aux discussions devant mener à l'élaboration du Protocole d'entente entre le gouvernement du Canada et la Table communautaire du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone du Québec;
- organisé, en partenariat avec les communautés, des activités avec les champions des langues officielles dans les régions afin de mieux faire connaître les besoins de développement des communautés concernées à ces représentants de haut niveau des institutions fédérales.

19. Le Secrétariat appuie Patrimoine canadien dans ses efforts visant à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Secrétariat préside le Comité de concertation. Les industries de la langue englobent la rédaction, la traduction, l'interprétation (y compris l'interprétation gestuelle) et la terminologie, toutes les technologies langagières (traitement de la parole, reconnaissance et synthèse de la voix), le traitement automatique de la langue écrite ou parlée, la gestion électronique des documents, la technologie et les différents logiciels d'application, ainsi que la formation et la recherche. L'augmentation grandissante de la demande de service dans les deux langues officielles et le potentiel économique que représentent ces industries font de ce dossier une des priorités du gouvernement.

Le Secrétariat est également fier d'être en partenariat avec d'autres organismes, dont le Centre national de recherches Canada, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles et le Réseau international francophone d'aménagement linguistique, pour une autre initiative. Il s'agit du Site de l'aménagement linguistique au Canada (SALIC)[18]. Le Secrétariat agit à titre de coordonnateur du SALIC. Ce site a été lancé officiellement en mars 2002 dans le cadre du lancement des Rendez-vous de la Francophonie. L'aménagement linguistique se rapporte à l'organisation globale de la langue sur un territoire donné. Il s'agit d'une activité qui favorise la mise en place d'outils servant à répondre à différents besoins linguistiques. Ce domaine sera appelé à se développer dans les années à venir.

VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir

Nous le savons tous, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont très vivantes. Cette année, par exemple, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a célébré ses 25 ans d'existence. Au cours des dernières années, j'ai eu la chance d'effectuer de nombreux voyages partout au Canada. Je peux vous affirmer sans l'ombre d'un doute que l'esprit francophone se porte bien, d'un océan à l'autre; c'est le cas dans les petits villages comme dans les grandes villes. Dans tous ces endroits, j'ai observé le même sentiment de fierté, de confiance et d'optimisme qui anime tous les représentants des communautés francophones. Les anglophones au Québec ne sont pas en reste. J'ai aussi noté leur profond désir de bâtir en prévision de l'avenir.

Je ne peux souligner assez l'importance des services aux communautés. Et lorsqu'il s'agit, entre autres, de la santé des personnes, la communication devient un élément essentiel d'un service de qualité. Santé Canada a participé activement aux travaux du

18. Pour plus d'informations, veuillez consulter www.salic-slmc.ca

- La Société canadienne d'hypothèques et de logement a mis au point il y a quelques années un outil pour aider les gestionnaires à établir la désignation linguistique[17] d'un poste et choisir le profil linguistique qui correspond (niveau A, B ou C). Le *profileur linguistique* est maintenant utilisé par d'autres institutions et continue d'être un outil vedette que chacun adapte selon ses besoins.
- À Pêches et Océans Canada, le partage des bonnes pratiques est chose commune. Les gestionnaires collaborent le plus possible aux forums ou ateliers de formation des maîtres d'œuvre ministériels, des conseils fédéraux ou d'autres partenaires tout en se faisant un point d'honneur de présenter les dernières initiatives. Cette façon de faire accroît la visibilité des langues officielles.
- Bon nombre d'institutions, entre autres Statistique Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada et le ministère des Finances Canada, remettent depuis plusieurs années des prix ou des certificats afin de reconnaître la contribution exceptionnelle de leurs employés en ce qui a trait à l'utilisation des langues officielles. D'autres institutions comme le ministère de la Justice Canada et le Conseil national de recherches Canada ont emboîté le pas et ont décerné au cours de l'année leur premier prix des langues officielles. C'est là une pratique dont je me réjouis et j'espère que d'autres institutions s'en inspireront.

Afin d'intégrer davantage les langues officielles à la gestion quotidienne des institutions, le Secrétariat continue de maintenir et de développer ses réseaux de communication et d'échange avec les ministères et organismes, tels que le réseau des champions des langues officielles, les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État, les conseils fédéraux régionaux et le Comité de gestion du Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles. La participation à ces multiples comités lui permet de mieux canaliser ses énergies dans la dynamique de relance du Programme des langues officielles.

Un autre exemple est celui du Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue. Le comité a pour mandat de mobiliser les principaux intervenants au gouvernement fédéral. Il vise à constituer un lieu d'échange afin de créer une synergie dans l'action menée auprès des industries de la langue au Canada en vue d'en assurer le développement durable, d'établir une stratégie de concertation et de proposer une démarche visant à favoriser leur développement et le renforcement de leurs capacités.

17. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 1.

En ce qui a trait aux aéroports, les rapports des vérifications effectuées par le Secrétariat dans les sept principaux aéroports, Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Halifax et Moncton, ont été publiés en juillet 2001. Elles portaient sur l'offre active et la prestation des services ainsi que sur l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports, qu'il s'agisse de services fournis par les administrations aéroportuaires mêmes, par des tiers conventionnés ou par des ministères ou organismes du gouvernement fédéral.

VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées

La sensibilisation auprès des différents clients est une activité quotidienne au Secrétariat. Il a offert au cours de l'année une gamme d'activités visant à renseigner les fonctionnaires qui travaillent directement avec le public et les gestionnaires fédéraux de tout le pays sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles. Ainsi, le Secrétariat a donné 37 séances d'information sur le service au public et des ateliers sur la langue de travail à 387 participants, principalement dans la région de la capitale nationale, au Québec et en Ontario. Ces activités de sensibilisation sont toujours bien accueillies, car elles permettent d'adapter les ateliers aux besoins des participants et de répondre à leurs préoccupations.

Au cours de la période visée, le Secrétariat a rendu publique la version annotée de la *Loi sur les langues officielles*. Ce document, révisé en partenariat avec Justice Canada, fournit non seulement le texte de la *Loi* mais aussi des explications qui permettent aux non-spécialistes de mieux comprendre son application.

Les cours d'initiation aux langues officielles, dispensés d'un bout à l'autre du pays aux membres du réseau des langues officielles par Formation et Perfectionnement Canada (Commission de la fonction publique), se donnent à raison de cinq à six fois par année. Le contenu en sera révisé au cours de l'année 2002-2003 afin de mieux refléter les valeurs et l'orientation qui se dégageront des activités et des projets pilotes dont j'ai parlé dans ce rapport.

Le réseautage et les échanges continuent d'être très prisés. En février 2002, les employés des ministères, organismes et sociétés d'État ont assisté à un atelier sur les bonnes pratiques en matière de langues officielles. L'atelier a connu un succès retentissant. Il leur a permis d'étudier l'expertise développée par certains en vue de l'adapter à la situation de chacun. Les échanges de bonnes pratiques sont de plus en plus fréquents. Certaines pratiques sont aussi affichées sur le site Web des langues officielles du Secrétariat pour en permettre une plus grande diffusion. Voici quelques exemples :

En outre, pour évaluer leur rendement en matière de langues officielles, certaines institutions font appel au soutien de la communauté locale. À titre d'exemple, voici deux initiatives de l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

- Le Bureau des douanes du passage frontalier Windsor–St-Clair demande aux francophones traversant régulièrement la frontière aux postes désignés bilingues de leur fournir de la rétroaction directe sur l'offre active de service.
- À l'Ouest du pays, le coordonnateur de la formation de Vérification et Exécution, du Bureau des services fiscaux du Nord de la Colombie-Britannique et du Yukon, a travaillé en collaboration avec le Centre d'emploi francophone en donnant de la formation et des conseils sur la façon de faire des demandes d'emploi en direct.

La situation du bilinguisme à Air Canada a fait couler beaucoup d'encre. Je note toutefois que, au cours de la dernière année, la Société a su relever les défis de taille qui n'ont pas manqué de se présenter. Le Secrétariat a constaté la bonne volonté de la Société dans un contexte de haute concurrence des marchés, fragilisé après les événements du 11 septembre 2001. En effet, l'intégration d'une forte proportion d'employés unilingues assignés au service au public provenant des lignes aériennes Canadien International a contribué à une dilution importante des effectifs bilingues d'Air Canada. Celle-ci met en place un plan d'action qui fait valoir l'engagement personnel de son président et chef de direction, en plus de rehausser grandement la visibilité et l'importance accordées aux langues officielles. S'y ajoute la signature, en novembre 2001, du protocole d'accord visant les services au sol dans les aéroports, lequel permettra un meilleur déploiement des ressources bilingues.

Quant à Air Canada Jazz, le nouveau transporteur issu du regroupement de quatre transporteurs aériens régionaux, soit AirBC, Air Nova, Air Ontario et Canadien Régional, l'entreprise a mis au point, dès ses débuts, des mesures pour lui permettre de se conformer à la *Loi*. Ainsi l'engagement de la direction s'est concrétisé par la signature et la mise en place d'un plan d'action incluant la formation linguistique des agents de bord et de tous les agents du service à la clientèle travaillant aux aéroports où la demande de services bilingues est importante. De plus, la signature en janvier 2002 d'une lettre d'entente entre le transporteur et le syndicat des agents de bord permettra à Air Canada Jazz d'établir des lignes bilingues et d'y affecter du personnel en tenant compte de leurs compétences linguistiques.

des objectifs précis à atteindre et l'obligation d'en rendre compte. À titre d'exemple, le Ministère a élargi les zones de sélection; il a rencontré les associations de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir les occasions d'emploi; il a contacté les établissements d'enseignement bilingue ou de langue officielle de la minorité; il a créé un bassin d'employés ayant un haut niveau de connaissance des deux langues officielles pour agir en tant que membre du jury de sélection; et il a publié des avis dans la presse de langue officielle minoritaire.

- Développement économique Canada pour la région du Québec a procédé, au cours de la dernière année, à un recrutement de nouveaux employés provenant de la communauté minoritaire. Ceux-ci se retrouvent à différents niveaux hiérarchiques de l'organisation.
- La Commission nationale des libérations conditionnelles se lance le défi d'attirer plus d'anglophones dans la région du Québec pour l'exercice 2002-2003.

Ces mesures ont permis d'engager plusieurs employés anglophones au cours de la période visée.

VI. Une prise en charge accrue des langues officielles

Il y a eu des progrès et la bonne volonté ne manque pas. Il faut continuer. Des études ont démontré que les Canadiens veulent que les programmes et les services répondent davantage à leurs besoins et à leurs préoccupations. Nous y travaillons. Pour mieux s'adapter aux valeurs permettant d'effectuer un changement de culture durable dans le cadre de la relance et aussi pour mieux répondre aux attentes des Canadiens, le Secrétariat s'est restructuré.

Je suis heureuse de constater que les institutions fédérales ont fait preuve d'une plus grande prise en charge des langues officielles. Les bilans annuels en témoignent. Comme je l'ai indiqué précédemment, les institutions prennent des mesures, principalement dans le domaine de la langue de travail. La qualité de la langue française a retenu l'attention de plusieurs d'entre elles. À cette fin, plusieurs institutions ont créé un comité directeur pour vérifier la qualité linguistique de leurs sites Internet et intranet.

Les sites intranet sont des moyens de communication très prisés par plusieurs institutions pour informer les employés des cours qui sont offerts ou pour présenter des exercices d'auto-apprentissage de la première langue ou en langue seconde. Les institutions y publient aussi des articles sur les langues officielles. Ces nouvelles façons de faire deviennent de plus en plus populaires.

Depuis maintenant plusieurs années, la composition linguistique de la fonction publique reflète en général celle de la société canadienne. La participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi* demeure la même. Au 31 mars 2002, on comptait 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones[15].

Lorsque nous pensons à la relève à la fonction publique, il est intéressant de constater que beaucoup de jeunes Canadiens considèrent le bilinguisme, et même le trilinguisme, comme un passeport qui leur permet d'élargir leurs horizons et d'obtenir de meilleurs emplois. En 2001, un sondage national effectué par le Centre de recherche et d'information sur le Canada indiquait que les jeunes de 18 à 24 ans sont davantage enclins à être favorables au bilinguisme. Fait important, 91 p. 100 de ces jeunes appuyaient la politique sur les langues officielles du gouvernement du Canada contre 77 p. 100 chez les répondants de 55 ans et plus. Ce chiffre est très encourageant et inspirera le Secrétariat dans l'élaboration des politiques qui seront mises de l'avant pour moderniser la fonction publique. À cet égard, il est important de continuer à investir dans les programmes d'immersion et de formation linguistique.

Je l'ai répété à maintes reprises : la fonction publique se doit d'être à l'image de la société canadienne afin de mieux la servir. Or, alors que les francophones sont bien représentés à la fonction publique, la situation est différente pour les anglophones dans les bureaux du Québec, à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Au 31 mars 2002, 7,5 p. 100 des employés de la fonction publique fédérale au Québec étaient anglophones[16], alors qu'ils constituent 13 p. 100 de la population du Québec. Le Conseil fédéral du Québec collabore avec le Quebec Community Groups Network afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des fonctionnaires anglophones. Parmi les efforts entrepris, mentionnons le plan d'action élaboré conjointement par des ministères et des associations anglophones regroupés sous le Working Group Forum. Les activités du Forum ont été coordonnées par la Commission de la fonction publique du Canada, région du Québec.

Plusieurs institutions se disent conscientes d'un tel déséquilibre et comptent y remédier. Voici quelques initiatives qui témoignent de leur engagement en ce qui a trait à la participation équitable.

- Développement des ressources humaines Canada, à l'instar de quelques autres ministères, a adopté un plan d'action en vue d'attirer des candidats des deux communautés linguistiques dans la région du Québec. Ce plan inclut

15. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 16.
16. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 12.

Les résultats nous aideront à trouver des solutions en vue de créer un milieu de travail davantage propice à une utilisation accrue des deux langues officielles, et particulièrement du français, au quotidien. Il s'agit là d'une bonne pratique de gestion qui reflète l'engagement du gouvernement à faire de la fonction publique du Canada un employeur de choix.

En plus de sa participation à ce sondage pangouvernemental, le Secrétariat a mené au cours de la dernière année, en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles, les Affaires intergouvernementales, Communication Canada et Patrimoine canadien, une étude distincte sur les attitudes et les perceptions des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, surtout en milieu de travail. Je remercie tous les participants d'avoir bien voulu partager leurs points de vue.

Cette étude comporte un volet qualitatif ainsi qu'un volet quantitatif. Les résultats seront compilés et seront diffusés à grande échelle au début de l'automne 2002. Ils permettront d'évaluer le niveau de satisfaction des fonctionnaires, de cerner les entraves à l'amélioration des attitudes et de trouver des façons d'accroître le niveau d'acceptation et d'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Ils serviront à élaborer une nouvelle stratégie de sensibilisation qui, nous l'espérons, apportera des solutions à long terme qui aboutiront à un changement de culture à l'égard de l'acceptation et de l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada.

Vous entendrez parler davantage des résultats du sondage pancanadien et ceux de l'*Étude face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*[14] au cours des prochains mois.

V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne

Le gouvernement doit veiller à ce que son effectif tende à refléter la présence des deux communautés de langue officielle. La fonction publique est un des grands atouts de notre pays. Il incombe aux institutions d'attirer dans leurs rangs les membres des deux communautés et de leur offrir un travail à la hauteur de leurs attentes.

Tout comme la population canadienne, la fonction publique vieillit. Bon nombre de fonctionnaires atteindront bientôt l'âge de la retraite. Il sera alors essentiel de disposer d'un cadre de gestion des ressources humaines à la fois souple et innovateur pour remplacer les employés qui quitteront la fonction publique, et de se doter de mécanismes nécessaires afin de transmettre leur bagage de connaissances à la prochaine génération.

14. Pour plus de précisions, consultez le site des langues officielles www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

Un certain nombre d'institutions, notamment le ministère des Finances Canada, Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada et la Banque du Canada, ont trouvé des moyens pour accroître l'utilisation du français et continuent d'inciter leur personnel à participer à des « journées en français » . Ces journées sont très populaires et le bassin de participants s'agrandit. Ces activités sont de plus en plus répandues et, continueront, souhaitons-le, à faire boule de neige et accroître par le fait même l'utilisation du français.

Plusieurs institutions sont très innovatrices. Certaines ont mis au point des boîtes à outils ou d'autres méthodes didactiques pour améliorer la langue seconde ou, parfois, la première langue officielle. Mentionnons à titre d'exemple Patrimoine canadien, la Société pour l'expansion des exportations, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Service correctionnel Canada, l'Administration portuaire de Vancouver, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Centre national de recherches du Canada.

Le Bureau du vérificateur général du Canada continue de porter une attention particulière à l'amélioration de la compétence linguistique de tous ses employés en leur proposant un programme de formation linguistique et, là où c'est possible, en leur offrant des affectations dans des postes où ils auront plus de contact avec la langue seconde. Le Bureau s'efforce d'accroître non seulement en nombre mais aussi en qualité le bassin de capacité bilingue, en encourageant l'amélioration de la langue seconde au-delà des strictes exigences des postes.

Source : Bilan annuel 2001-2002

Depuis quelques années, le gouvernement a recours à des sondages d'opinion auprès de ses employés afin de recueillir des données qui l'aideront à bien accomplir son rôle d'employeur. Il a voulu savoir ce que les employés pensent de leur milieu de travail et de la façon qu'ils fournissent les services vis-à-vis des langues officielles. C'est ainsi qu'un premier sondage mené auprès des fonctionnaires en 1999 a signalé un fait très intéressant du point de vue des langues officielles. En effet, 31 p. 100 des 103 125 répondants ont jugé qu'ils devaient apprendre l'autre langue officielle ou en améliorer la connaissance qu'ils en avaient, que ce soit pour exercer leurs fonctions actuelles ou pour leur perfectionnement professionnel.

En 2002, le Secrétariat a profité du deuxième sondage auprès des quelque 160 000 employés de la fonction publique pour inclure plusieurs questions touchant les langues officielles. Le sondage a porté tout particulièrement sur le milieu de travail des fonctionnaires, les interrogeant entre autres sur la langue de communication avec leur superviseur immédiat, la langue d'usage lors des réunions, la langue de travail utilisée pour rédiger des documents, la disponibilité d'outils de travail et la formation professionnelle offerte dans la langue de l'employé, et les conséquences perçues sur leur avancement de carrière.

De prime abord, ce projet a contribué à une meilleure compréhension mutuelle. Les ateliers ont amené les participants à voir le monde davantage comme le voit leur prochain. Les participants se sont sentis respectés et compris. Ces sentiments semblent avoir entraîné le renforcement de la confiance entre les groupes et ouvert la porte à un regain d'énergie, de productivité, d'innovation et de créativité. Somme toute, les ateliers ont favorisé la réflexion, la communication et le travail d'équipe. Les leçons apprises pourront être incorporées à d'autres projets.

Un autre projet pilote de l'Agence sur la langue de communication privilégie une approche procédurale grâce à laquelle les employés développent et mettent en place les mécanismes et les outils nécessaires à l'utilisation plus équitable des deux langues officielles. Ce projet, où l'on tirera parti des leçons apprises, est actuellement en élaboration; il sera mis en œuvre au plus tard en avril 2003.

Cela dit, il reste encore du travail à faire permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Un des facteurs assez troublant accentuant l'utilisation de l'anglais au détriment du français est que, pendant les réunions, beaucoup de francophones hésitent encore à intervenir dans leur première langue et optent pour l'anglais. En outre, bon nombre d'entre eux ne précisent pas qu'ils aimeraient travailler de préférence en français sous prétexte qu'ils se sentent à l'aise dans les deux langues. Certains anglophones bilingues ne voient donc pas la nécessité d'utiliser leur langue seconde. Or, il faudrait que les francophones prennent conscience qu'en choisissant l'anglais comme langue de travail, ils contribuent à accentuer le déséquilibre entre les deux langues officielles et n'encouragent ni le maintien ni l'amélioration de la langue française dans leur milieu de travail. Il faut favoriser un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre collègues. Tous les fonctionnaires, francophones et anglophones, doivent se faire un devoir de promouvoir le bilinguisme. C'est vraiment l'affaire de tous.

En étant conscient du problème, il est parfois possible de renverser la situation et de rendre un milieu de travail plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Cela a été le cas à la Commission canadienne de la sûreté nucléaire où l'on retrouve des employés de diverses nationalités qui ont toujours travaillé davantage en anglais. Il y a quelques années, la Commission a engagé des cadres parfaitement bilingues, ce qui a eu pour effet de rendre l'utilisation des deux langues officielles plus équitable.

Selon les statistiques, la proportion des surveillants qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste reste relativement stable. Au 31 mars 2002, 82 p. 100, soit 10 801 titulaires de postes bilingues[11] sur 13 205, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, alors que l'an dernier, le pourcentage était de 80 p. 100. On note également cette année que le nombre de postes qui requièrent un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, il est passé de 45 p. 100 à 47 p. 100[12]. Par le fait même, le nombre de postes au niveau intermédiaire a diminué dans la même proportion.

Mêmes si les statistiques démontrent que la capacité linguistique des employés est relativement satisfaisante, les communications entre les francophones et les anglophones travaillant dans les régions désignées bilingues ne se font pas conformément aux exigences de la *Loi*. Conscientes de l'ampleur du problème, certaines institutions, notamment Santé Canada, ont adopté des solutions en vue de faire respecter le droit des employés et d'en améliorer la situation.

À Santé Canada, dans la région du Québec, la directrice régionale des ressources humaines encourage les employés à utiliser la langue de leur choix et à faire respecter ce droit. À cette fin, elle s'assure entre autres que toutes les communications provenant d'autres provinces sont disponibles en français, et en particulier, elle s'attend à ce que les communications en français en provenance de l'administration centrale soient de qualité plus que raisonnable, en tout temps, et à ce que l'information soit reçue simultanément dans les deux langues.

Source : Bilan annuel 2001-2002

J'estime qu'il est des plus important que les employés de la fonction publique se sentent à l'aise et soient fiers de parler la langue officielle de leur choix. Il faut continuer à promouvoir un milieu de travail où le respect d'autrui constitue le fondement même des relations interpersonnelles entre employés, et particulièrement entre francophones et anglophones.

C'est dans cette perspective que le Secrétariat a élaboré et lancé un projet pilote à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Dans le cadre de ce projet, on a recours à une approche expérientielle[13] pour amener les participants à explorer le respect interpersonnel et à voir comment cette valeur, lorsqu'elle est mise en pratique, contribue à créer un milieu de travail harmonieux. Au cours de l'année 2001-2002, environ 220 fonctionnaires ont participé au projet, dont 125 aux ateliers, tandis que les autres ont agi comme groupe témoin.

11. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 10.
12. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 11.
13. L'approche expérientielle est basée essentiellement sur l'échange, le dialogue et la prise de conscience des personnes qui communiquent dans l'une et l'autre des langues officielles.

- En Saskatchewan, la direction du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada, appuie les employés qui se montrent intéressés à étudier le français, même si le cri est la langue parlée au bureau.

Un autre exemple touchant la prestation des services découle d'une action concertée de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique, des ministères, du Commissariat aux langues officielles et du Secrétariat. Lancé en 2001, le projet pilote visait à accroître et à améliorer la qualité des services offerts à la population canadienne d'expression française. Au cours de l'année, les partenaires ont adopté une approche fondée sur la sensibilisation, l'adhésion et la responsabilisation des gestionnaires. Ils voulaient ainsi amener ces derniers à trouver des pistes de solution leur permettant de remplir leurs obligations en matière de langues officielles. Les rencontres individualisées auprès des gestionnaires de première ligne responsables des quelque 200 points de service bilingues ont permis d'améliorer la communication et de travailler en étroite collaboration pour régler des problèmes récurrents.

En octobre 2001, la FFCB saluait l'heureuse initiative et soulignait que les francophones seraient sensibilisés davantage à l'importance d'utiliser les services en français, notamment dans les centres de services.

Ce projet est un bel exemple de concertation mettant à contribution toutes les instances. Cette sensibilisation également été effectuée dans tous les bureaux fédéraux de la province tenus d'offrir des services bilingues de même qu'auprès de la population francophone, cette dernière ayant été encouragée à demander des services en français. Un sondage a été mené auprès des membres de la FFCB pour connaître leur degré de satisfaction. Les résultats du sondage et le rapport du projet sont attendus cet automne.

IV. Un milieu de travail exemplaire

Le gouvernement du Canada s'est engagé à bâtir un milieu de travail exemplaire en matière de langues officielles. Il faut entendre par là une fonction publique qui non seulement offre des services de haute qualité à la population canadienne, dans les deux langues officielles, mais aussi respecte les droits linguistiques de ses employés. La fonction publique du Canada est, et sera toujours, une institution bilingue. Cela dit, l'usage du français pose encore problème. Les milieux de travail qui doivent être bilingues ne le sont pas toujours véritablement, et les francophones comme les anglophones continuent trop souvent d'utiliser l'anglais comme langue de communication.

Comme je le mentionnais, les bilans annuels des institutions renseignent le Secrétariat sur la façon dont celles-ci s'acquittent de leurs obligations. À cette fin, on peut constater que la plupart d'entre elles sont conscientes de l'importance de la qualité du service au public et se préoccupent de l'offre active dans les bureaux qui sont tenus d'offrir des services bilingues.

- La direction supérieure du Bureau du secrétaire du gouverneur général du Canada est très fière des services bilingues fournis par son personnel et par les étudiants qui occupent des emplois d'été.
- NAV CANADA mentionne pour sa part une capacité exceptionnelle d'assurer un service de qualité au public.

La qualité des services bilingues est donc une préoccupation des institutions. Les bilans mentionnent que, au cours de l'année, elles ont effectué de nombreux sondages, enquêtes, suivis ou vérifications intégrées. Une lacune souvent relevée touche la qualité de la langue française. Dans les régions unilingues anglaises, maintenir un bon niveau dans sa langue seconde pour mieux servir le public pose tout un défi. Voulant remédier à cette situation, certaines institutions ont pris des mesures concrètes afin d'aider leurs employés. En voici quelques exemples :

- Financement agricole Canada, organisme dont le siège social est situé à Regina, s'efforce d'offrir à son personnel bilingue des outils préparés par la région du Québec afin d'aider les employés qui désirent maintenir leur niveau en langue seconde.
- Anciens Combattants Canada vit une situation semblable. Située à Charlottetown, l'administration centrale doit fournir des services partout au pays. Le Ministère, conscient que la situation n'est pas parfaite, surtout dans les communications verbales avec le bureau du Québec, a trouvé différentes solutions : élargir son programme de formation linguistique, organiser des ateliers et publier des outils d'appoint afin d'accroître la capacité bilingue de son effectif.
- La Division des politiques de grain de la région de Winnipeg, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, invite les francophones et les employés occupant un poste bilingue pour les besoins du service au public à s'exprimer en français avec la direction et même à demander d'obtenir de la formation professionnelle dans la langue officielle de leur choix.

discussions. Ce partenariat qui continue à progresser avec le Centre illustre l'importance d'intégrer les langues officielles aux programmes d'apprentissage, en mettant l'accent sur les valeurs et le leadership.

Voilà deux belles initiatives de partenariat qui auront sans nul doute des retombées dans les années à venir.

III. Des services de qualité pour le public

Le gouvernement du Canada s'est donné comme priorité de fournir des services empressés, courtois et réceptifs, dans les deux langues officielles, en tout temps, à tous les points de service fédéraux qui sont tenus d'offrir des services bilingues. Les Canadiens s'attendent pour leur part à traiter avec leur gouvernement dans la langue officielle de leur choix, que ce soit en personne, au téléphone, par correspondance ou sur Internet. Même si le gouvernement offre plusieurs modes de prestation de service, en bout de ligne les Canadiens choisissent les moyens et la langue officielle qui leur conviennent. Et ce choix doit leur être offert ouvertement, spontanément et sans équivoque. Il importe donc de créer un climat favorable à l'amélioration constante de la prestation des services aux citoyens là où des faiblesses ont été décelées. L'atteinte de cet objectif doit passer par le leadership, l'engagement et la responsabilisation, ce qui suppose une sensibilisation accrue de tous les intervenants.

Pour répondre aux besoins des Canadiens, le gouvernement comptait, au 31 mars 2002, 11 873 bureaux et points de service, dont 3 402 (29 p. 100) sont tenus d'offrir des services bilingues. Ces bureaux et points de service comprennent les bureaux de poste et certaines franchises postales exploitées par des entreprises privées. Les chiffres sont pratiquement les mêmes que l'an dernier.

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste également stable. Au 31 mars 2002, 84 p. 100[9], soit 32 084 des 38 369 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comme en témoignent les statistiques en annexe. Le niveau de connaissance en langue seconde est resté sensiblement le même que celui de l'année précédente. En effet, 30 p. 100[10] des postes bilingues requièrent une maîtrise supérieure (au lieu de 29 p. 100), et 67 p. 100 un niveau intermédiaire (au lieu de 68 p. 100). Le niveau minimal s'est maintenu à 2 p. 100.

9. Se reporter au tableau 6.
10. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

- Santé Canada accorde beaucoup d'importance à la création d'un environnement propice à l'utilisation effective des deux langues officielles. Au cours de l'année, le Ministère a adopté une approche proactive en mettant de l'avant plusieurs initiatives. Il a diffusé à tous les employés la brochure sur la langue de travail *Français et/ou Anglais/C'est votre droit/C'est une question de respect*. La publication a été bien reçue : un grand nombre d'employés ont répondu au jeu questionnaire qui y était inclus, et beaucoup ont obtenu une note parfaite. De plus, une affiche laminée sur la langue de travail a été installée à des endroits stratégiques afin d'encourager les employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Le cours d'orientation des nouveaux employés, intitulé *À la découverte de Santé Canada*, comporte une capsule de 30 minutes qui couvre l'essentiel du Programme des langues officielles. En outre, de nouveaux services de perfectionnement de la première langue officielle se sont ajoutés au programme de formation linguistique.

Depuis déjà plusieurs années, des partenariats se forment afin de discuter des problèmes communs et de trouver des solutions innovatrices. Je remarque que les partenariats sont devenus très populaires, que ce soit au niveau de la prestation des services qu'au niveau de l'échange d'idées. En voici deux exemples :

- Les membres du Sous-comité des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard ont organisé le premier Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles qui s'est tenu à Charlottetown en octobre 2001. Sous le thème *Bâtir un avenir fondé sur la diversité linguistique, culturelle et régionale*, le Symposium a réuni quelque 150 participants provenant de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et d'Ottawa. Il a permis de créer un comité de suivi formé de représentants des secrétariats des conseils et des comités de langues officielles.
- L'ère du savoir nous fait prendre conscience de l'importance des ressources humaines et de la nécessité d'apprendre comment investir dans les gens pour soutenir la créativité et l'innovation. Le Centre canadien de gestion le sait plus que quiconque et oriente son apprentissage vers les besoins de la fonction publique du Canada. Les langues officielles font l'objet de discussions avec le Centre pour qu'il en soit tenu compte dans les divers programmes de formation des gestionnaires à tous les niveaux, aussi bien dans les cours réguliers que dans les tables rondes qu'organise le Centre. De plus, le projet pilote portant sur le respect d'autrui en milieu de travail, et plus particulièrement sur les préférences de chacun en matière de langue de travail et de communication dans les régions désignées bilingues, a également fait l'objet de

Plusieurs institutions le reconnaissent et se sont donné cette ligne de conduite en partageant leurs outils ou leurs bonnes pratiques. Voici quelques exemples tirés de leurs bilans annuels.

- À Patrimoine canadien, la haute gestion a créé un comité ministériel des politiques et des communications sur la langue de travail, en partenariat avec ses services juridiques. Ce Comité a élaboré des lignes directrices et un plan d'action. Le matériel d'information produit comprend une présentation multimédia et un calendrier aide-mémoire résumant les lignes directrices, une brochure, un dépliant et un signet. Des séances d'information ont été organisées partout au pays. Le Ministère n'a d'ailleurs pas hésité à partager son expertise avec d'autres institutions.
- L'Agence des douanes et du revenu du Canada a effectué une évaluation approfondie du Programme des langues officielles au cours de l'année. L'Agence veut devenir une organisation qui respecte la dualité linguistique dans ses rapports quotidiens avec le public canadien et avec ses employés. La nomination de champions des langues officielles – un au niveau national, un pour le service au public et un autre pour la langue de travail – contribuera à renforcer le leadership et à assurer des progrès durables. Les champions donnent des conseils et une orientation générale. L'Agence a en outre mis sur pied des projets d'envergure dont certains sont décrits dans le présent rapport.
- Industrie Canada a préparé un manuel de référence sur les langues officielles qui sert à renseigner les employés et les gestionnaires sur les différentes parties de la *Loi* et sur les politiques, ainsi qu'à favoriser la mise en valeur et la vitalité des groupes de langue française et de langue anglaise. Le projet de mentorat linguistique a été entrepris dans la région de la capitale nationale pour aider les employés à améliorer et à maintenir leurs connaissances en langue seconde parlée. Il s'agit d'un partenariat volontaire entre un employé désireux d'apprendre et un autre qui assure un appui, donne des conseils et participe à l'apprentissage de son collègue.
- Statistique Canada a mis en œuvre des pratiques qui ont permis d'accroître le bilinguisme au travail et de rehausser l'image du Programme des langues officielles. Une série de mesures contribuent à créer un milieu de travail où les deux langues officielles sont utilisées couramment. Un guide éclair souligne les principes de la *Loi* et un module d'orientation sur les langues officielles est offert à tous les nouveaux superviseurs. En outre, une prime d'excellence en langues officielles est décernée chaque année par le statisticien en chef. À Statistique Canada, les langues officielles sont bien intégrées aux pratiques de gestion.

Les champions des sociétés d'État et autres institutions ont, quant à eux, amorcé la réflexion en vue de faire reconnaître, auprès des instances gouvernementales centrales, les particularités inhérentes à chacun de leurs grands secteurs d'activités, notamment les secteurs scientifique, culturel et économique. De plus, les champions ont comme objectif, pour 2002-2003, d'élaborer un plan stratégique de promotion des langues officielles.

Le bilinguisme représente un avantage économique indéniable pour les fonctionnaires, les citoyens et les entreprises. À l'heure de la mondialisation, la capacité de parler et de comprendre plus d'une langue est non seulement souhaitable, elle est devenue essentielle.

La dualité linguistique du Canada lui permet de jouer un rôle central sur la scène internationale. Le volet de la Francophonie en est un bel exemple. Les IV^{es} Jeux de la Francophonie, tenus en juillet 2001 dans la région d'Ottawa-Hull, ont obtenu un succès sans pareil. Le Canada a accueilli 3 000 athlètes et artistes de 51 États et gouvernements venus célébrer l'esprit de compétition amicale et la parenté linguistique qu'ils partagent.

Personnellement, c'est toujours avec fierté que je participe aux événements reliés à la Francophonie. En mars dernier, j'ai présidé le lancement de la quatrième édition des Rendez-vous de la Francophonie dans la fonction publique du Canada[8]. Les Rendez-vous sont une grande fête qui témoigne de la vitalité de la langue et de la culture françaises au Canada. Ces événements, qui se déroulent annuellement sur une période de deux semaines, favorisent un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre les collègues et la population canadienne. Francophones et francophiles expriment leur amour de la culture et de la langue françaises en participant à ces activités qui contribuent à l'épanouissement du fait français au Canada.

Certaines institutions utilisent ce tremplin pour sensibiliser les employés anglophones en formation linguistique, comme c'est le cas au Service canadien du renseignement de sécurité. À Justice Canada, le Ministère a organisé des activités sur la francophonie et le bijuridisme. Il a saisi l'occasion pour monter un kiosque d'information.

Donner l'information est une excellente façon de mieux sensibiliser son entourage. Acquérir des outils adaptés, donner aux fonctionnaires et aux partenaires le goût d'être toujours à la fine pointe de leurs connaissances et de les partager, voilà ce qui devrait nous guider quotidiennement. Un niveau linguistique approprié et l'utilisation fréquente de la langue seconde sont certes essentiels à la prestation des services de bonne qualité linguistique. Il faut toutefois ajouter d'autres éléments pour maintenir, voire améliorer cette qualité.

8. Pour plus de précisions, se référer au discours de la présidente en date du 11 mars 2002.

Cet objectif de bilinguisme englobe également un groupe dont la date d'exemption aura expiré avant le 31 mars 2003. Cet objectif double ne peut être atteint que si les premiers dirigeants, responsables de s'assurer que les politiques pertinentes sont respectées dans leurs organisations, prennent les mesures qui s'imposent. Je suis confiante qu'ils le font.

En date du 31 mars 2002, les données indiquent que, des 2 638 titulaires EX assujettis à la Politique, 1 905 (72,2 p. 100) satisfont aux exigences de leur poste. Les 733 (27,8 p. 100) qui n'y satisfont pas, se divisent en deux catégories : 442 titulaires devront satisfaire aux exigences de leur poste au 31 mars 2003, alors que les 291 autres continueront de bénéficier d'une exemption maximale de deux ans après cette date, à compter de leur nomination.

Je n'insisterai jamais assez sur le rôle important que jouent les gestionnaires en tant qu'agent de changement. Le réseau des champions des langues officielles, formé depuis quelques années, a contribué à faire progresser le dossier des langues officielles. Je compte beaucoup sur l'appui des champions pour m'aider à donner à la relance tout son dynamisme. Ces derniers jouent sans contredit un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de stimuler le leadership au niveau de la direction et d'assurer le rayonnement des langues officielles.

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, les champions ont été consultés en vue de cerner les enjeux qui touchent les langues officielles. Ils ont fait part de leurs suggestions dans un rapport soumis au Groupe de travail[7]. Afin d'aider les champions à exercer pleinement leur rôle, des comités directeurs de champions ont été créés dont le mandat est de donner les grandes orientations au réseau des langues officielles – dont font partie les champions des conseils fédéraux régionaux. Les champions des ministères ont notamment travaillé à l'élaboration d'une stratégie d'intervention en vue de les aider à faire la promotion des langues officielles. Au cours de la prochaine année, les discussions se poursuivront afin de peaufiner le rôle des champions et d'articuler un plan d'action qui concrétisera la stratégie d'intervention. Les discussions porteront sur l'intégration des langues officielles à tous les aspects de leur organisation, les accords de responsabilisation, le développement d'outils génériques et la consultation accrue sur les grands dossiers.

En tant que champion, je m'engage à créer et promouvoir un milieu de travail qui favorise la contribution active des employés. Cet engagement est basé sur le respect de la diversité et sur la conviction que la contribution de chaque employé est appréciée et recherchée.

Keith Hillier, champion des langues officielles à Anciens Combattants Canada.

7. Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines, qui a pour mandat de recommander des changements stratégiques, législatifs et institutionnels pour que la fonction publique continue d'être une des meilleures au monde.

II. Une question de leadership

Pour obtenir des résultats concrets, il importe que le gouvernement et ses hauts dirigeants fassent preuve de leadership. Au printemps 2001, le Premier ministre a demandé à M. Stéphane Dion, président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales, de présider un groupe de référence ministériel en vue de préparer un plan d'action. Cette initiative a permis de recueillir une quantité de renseignements utiles. Le dialogue se poursuivra jusqu'au dépôt du plan d'action, prévu pour 2003. Ce plan exposera les grandes orientations du Programme pour les années à venir et donnera les moyens nécessaires pour traduire nos réflexions en gestes concrets.

Le gouvernement reconnaît que, dans les régions désignées bilingues, le bilinguisme des cadres de direction (niveau EX) est un élément clé pour créer un milieu où les employés se sentent à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix. L'exemple doit venir de la haute direction. C'est pourquoi le gouvernement exige que les cadres supérieurs dans ces régions soient bilingues à un niveau de fonctionnement élevé[6].

Ce dossier préoccupe le gouvernement au plus haut point. Le Secrétariat peut compter sur la collaboration de tous les premiers dirigeants afin d'atteindre les objectifs visés. Comme je l'ai mentionné précédemment, les langues officielles sont l'une des cinq grandes priorités du chef de la fonction publique, et je m'en réjouis. Le secrétaire du Conseil du Trésor a également écrit aux premiers dirigeants des institutions afin de leur rappeler la nécessité de mettre en place des mesures concrètes pour atteindre les objectifs, y compris le recours à la rémunération conditionnelle comme levier.

> *Au fil des années, nous avons changé la culture de la fonction publique en mettant en place des lois et des politiques relatives aux langues officielles. Mais de toute évidence, nous n'avons pas atteint tous les objectifs que nous nous étions fixés. À titre de gestionnaires, nous devons nous assurer de promouvoir activement l'utilisation des deux langues officielles dans nos milieux de travail, non seulement parce que la Loi l'exige mais parce que c'est la façon de montrer à nos collègues qu'on les respecte.*
>
> Mel Cappe, ex-greffier du Conseil privé, Symposium de l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada, juin 2001.

La *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de direction* comporte une date butoir qui vise les cadres titulaires de postes bilingues dont la politique de 1998 a rehaussé les exigences linguistiques au niveau CBC – un haut niveau de fonctionnalité – et qui occupent toujours ce poste aujourd'hui. Ceux-ci auront bénéficié, au 31 mars 2003, d'une période de cinq ans pour satisfaire à ces exigences. Ce délai ne sera pas repoussé.

6. Pour les cadres de la fonction publique (EX), le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.

rendent des comptes au public qu'ils servent. De ce fait, elle vient renforcer l'application de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques connexes en ce qui concerne Internet et les communications électroniques; les événements publics et les annonces; les foires et les expositions; la publicité et le marketing; l'édition; et les produits cinématographiques, vidéo et multimédias. La Politique vise à garantir que tous les produits de communication du gouvernement qui sont destinés au public soient disponibles dans la langue officielle de son choix, et que les institutions fédérales tiennent compte dans leurs plans de communication et leurs campagnes de publicité des besoins, des préoccupations et des préférences linguistiques des communautés linguistiques en situation minoritaire.

Les changements apportés aux politiques et aux programmes gouvernementaux toucheront nécessairement les employés de la fonction publique. C'est pourquoi, dans toutes les activités qui touchent les langues officielles, il est nécessaire de consulter davantage les syndicats pour établir des liens empreints de respect mutuel et de collaboration. Ensemble, nous devons créer un esprit de partenariat véritable afin de cerner et d'examiner les options, et de dégager les meilleures solutions dans l'intérêt des Canadiens. La bonne volonté est là. Il suffit de l'exercer.

Plusieurs outils permettent au Secrétariat de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les institutions et d'en rendre compte. Chaque année, ces dernières soumettent au Secrétariat leur bilan sur les langues officielles. Il s'agit d'un document public, approuvé par l'administrateur général ou le premier dirigeant.

Les fonctions de surveillance et d'évaluation du Programme sont essentielles pour vérifier les résultats. À l'occasion de la réunion des champions des ministères de novembre 2001, une attention particulière a été accordée à la mesure du rendement incorporée aux accords de responsabilisation que signent le greffier du Conseil privé et les sous-ministres. Des indicateurs de rendement sur la prestation des services au public et sur la langue de travail seront élaborés en consultation avec les membres du réseau des langues officielles et le Commissariat aux langues officielles.

Ces outils permettront de mieux suivre l'évolution du Programme et de cerner les enjeux pour continuer d'améliorer la situation.

Grâce aux mesures que nous mettrons de l'avant à la suite des résultats de l'étude intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, qui a été réalisée en 2001-2002, je suis confiante que nous ferons avancer l'utilisation des deux langues officielles. Les Canadiens n'attendent rien de moins de leur gouvernement.

Dans la foulée de sa réforme administrative, le Conseil du Trésor a entrepris de consolider et de simplifier ses politiques, y compris celles sur les langues officielles[4], afin de tenir compte notamment des progrès technologiques et du dossier de la modernisation de la gestion des ressources humaines. Les politiques sur les langues officielles seront restructurées en grandes catégories pour répondre aux besoins des non-spécialistes aussi bien qu'à ceux des professionnels dans le domaine.

Les politiques et les programmes du gouvernement doivent continuer d'être davantage axés sur les citoyens. En ce qui a trait aux langues officielles, je suis déterminée à faire en sorte qu'elles soient prises en compte dans toutes les décisions importantes du gouvernement. Ainsi, deux politiques du Conseil du Trésor entrées en vigueur en avril 2002 contiennent des exigences explicites en matière de langues officielles.

- La nouvelle *Politique sur les différents modes de prestation de services*, qui tient compte des recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles[5], vise l'atteinte d'un juste équilibre entre la recherche de l'innovation dans la prestation des services et la garantie que les nouvelles mesures sont dans l'intérêt du public et, donc, des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle prévoit entre autres que la prestation des services bilingues devra être respectée en cas de dévolution. Cette Politique a été accueillie favorablement par la Vérificatrice générale du Canada, la Commissaire aux langues officielles et le président de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. La Politique exige en outre que des mécanismes de recours soient mis en place et que le public en soit informé.
- La *Politique de communication du gouvernement du Canada* comporte un énoncé de principes sur la gestion des communications et souligne les obligations en matière de langues officielles. Révisée en 2001-2002, la Politique prévoit des mesures pour que les ministères et organismes fédéraux soient visibles et accessibles, et pour qu'ils

4. En vertu de l'article 46 de la *Loi*, le Conseil du Trésor est responsable de l'orientation générale des politiques et programmes du gouvernement du Canada qui concernent les communications avec le public et les services qui lui sont offerts, la langue de travail et la participation équitable des Canadiens francophones et anglophones au sein des institutions et organismes assujettis à la *Loi*.
5. *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*. Rapport préparé à l'intention du président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, janvier 1999.

- À Énergie atomique du Canada Limitée, un groupe d'utilisateurs responsable du contenu et de la mise à jour des sites veille à ce que les documents publiés soient offerts simultanément dans les deux langues officielles et à ce que les communications soient de qualité équivalente.
- Pour appuyer sa communauté virtuelle, le Conseil national de recherches Canada a constitué un groupe de travail ayant pour mandat de proposer des stratégies à court et à long termes en vue de produire des outils bilingues et d'offrir de la formation sur d'importantes questions, notamment l'amélioration du français sur les sites. La boîte à outils du Conseil suscite également un vif intérêt auprès des utilisateurs.
- Le Centre de la sécurité des télécommunications a formé un comité directeur pour le Web afin de gérer les questions de bilinguisme et d'interprétation de la politique sur les langues officielles.

Ces améliorations contribueront à assurer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles, mais cela ne suffit pas. Nous devons tous ensemble trouver des solutions solides pour ancrer la dualité linguistique dans nos valeurs fondamentales de respect et d'inclusivité afin qu'elles deviennent partie intégrante de la culture des institutions.

En 2001-2002, le greffier du Conseil privé, secrétaire du Cabinet et chef de la fonction publique a fait des langues officielles l'une des cinq priorités qui méritent une attention plus soutenue de la part des administrateurs généraux. Cette mesure aura des répercussions à tous les niveaux hiérarchiques.

La Commissaire aux langues officielles a déposé en avril 2001 son *Bilan national des services au public en français et en anglais : un changement de culture s'impose.* À l'étude de son rapport, je conviens que la prestation des services au public dans les bureaux tenus d'offrir des services bilingues doit s'améliorer. Il faut que les Canadiens puissent communiquer avec leur gouvernement, là où les services sont requis, en français ou en anglais, dans la langue officielle qu'ils préfèrent. Il faut aussi que les droits linguistiques des fonctionnaires des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail soient respectés[3]. Il est clair qu'un changement de culture s'impose et que le gouvernement sera appelé à faire preuve de leadership. Nous sommes prêts; le défi est lancé.

3. Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

- Le Site du Canada contient une mine d'information sur les programmes et les services du gouvernement. La convivialité du site, sa facilité de navigation, ses nombreuses passerelles et les informations et services disponibles ont mérité au Canada une reconnaissance internationale. Ce site contient entre autres la base de données Burolis, le répertoire officiel de tous les bureaux et points de services bilingues et unilingues du gouvernement du Canada. Au cours de l'année, le Secrétariat a modifié le moteur de recherche de Burolis afin d'en faciliter la consultation.
- Gouvernement en direct est une autre initiative d'envergure visant à fournir sur Internet, dans les deux langues officielles, les services gouvernementaux les plus utilisés. Les réalisations accomplies à ce jour ont valu au Canada d'être reconnu comme chef de file mondial dans le domaine.
- Grâce aux centres d'accès de Service Canada et à la ligne 1 800 O-Canada, les citoyens reçoivent une aide personnalisée et obtiennent rapidement des renseignements sur plus d'un millier de programmes et de services fédéraux. Lancé d'abord comme projet pilote sous la coordination du Secrétariat, l'initiative a remporté un grand succès. Tous les centres d'accès retenus au terme du projet pilote se conformaient aux exigences en matière de langues officielles. Dix-sept centres à services complets ont été désignés bilingues et se sont ajoutés aux services déjà en place. L'étape du projet pilote étant terminée, la gestion des centres a été transférée à Développement des ressources humaines Canada et celle de la ligne 1-800 à Communication Canada.

Les Canadiens veulent des services en direct

77 p. 100 des Canadiens pensent que l'Internet permettra d'améliorer la façon de recevoir des services du gouvernement du Canada.

73 p. 100 croient que l'accès aux services et aux renseignements en direct constitue une bonne utilisation de l'argent des contribuables.

78 p. 100 croient que le Gouvernement en direct rend le gouvernement plus novateur.

77 p. 100 croient que le Gouvernement en direct permettra d'améliorer l'interaction des Canadiens avec le gouvernement.

Source : EKOS, À l'écoute des Canadiens, 2001

Les communications en ligne avec les citoyens posent parfois des problèmes, notamment au niveau de la qualité du français sur Internet. Certaines institutions ont pris des mesures concrètes pour assurer la qualité linguistique de leurs sites intranet et Internet, ou encore saisissent ce nouveau moyen de communication pour mieux informer leurs employés sur des questions se rapportant aux langues officielles ou à des domaines connexes.

Le bilan que je vous présente dans ce rapport me permet d'affirmer que la relance est enclenchée. Les initiatives réalisées à ce jour et celles qui suivront dans les années à venir nous feront cheminer vers une réforme administrative du Programme et un changement durable des attitudes et des comportements à l'égard du bilinguisme. Je suis résolue à faire en sorte que les langues officielles occupent la place qui leur revient, aussi bien à la fonction publique que dans la société canadienne. Il faut une plus grande responsabilisation de toutes les instances, un accroissement du partenariat et du réseautage – l'accent étant mis sur l'innovation et l'excellence. Il faut aussi viser le renforcement de la capacité linguistique des employés de l'État et augmenter les fonctions de surveillance du Programme.

La fonction publique a évolué au fil des années, mais les méthodes actuelles de gestion des ressources humaines restreignent la capacité du gouvernement d'attirer et de maintenir en poste les talents dont nous avons besoin. Des changements importants doivent s'opérer, et cela touche inévitablement les langues officielles. Les compressions budgétaires des années 1990, la demande croissante et la diversité des services ont en effet provoqué une certaine stagnation, et parfois même un glissement. Le gouvernement est conscient de la situation. C'est pour cela qu'il a décidé d'agir. Il faut repenser la culture de la fonction publique et établir un climat de confiance et de respect avec nos gestionnaires, nos employés, nos agents de négociation et nos partenaires du secteur public.

Le gouvernement s'est engagé à maintenir une fonction publique professionnelle, non-partisane, représentative, bilingue, qui offre aux Canadiens des services de la plus haute qualité. C'est dans cette optique que le Premier ministre a annoncé, en avril 2001, la réforme de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique du Canada, dont il m'a confié la responsabilité à titre de présidente du Conseil du Trésor.

Le gouvernement est fermement convaincu de l'importance de confier davantage de responsabilités aux gestionnaires, notamment en matière de dotation et d'apprentissage. Je tiens à concrétiser les engagements du gouvernement, qui sont également les miens, de faire en sorte que la fonction publique du Canada exploite pleinement son potentiel et produise les résultats auxquels les citoyens s'attendent : des services de qualité, abordables, dans la langue officielle de leur choix.

L'engagement à l'égard de la qualité des services nous a amené à changer notre façon de faire. Répondant aux demandes exprimées par les Canadiens, le gouvernement a entrepris diverses initiatives de modernisation des services comme le Site du Canada, l'initiative Gouvernement en direct, les guichets uniques Service Canada et la ligne 1 800 O-Canada.

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de présenter ce quatorzième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2001-2002.

Dans le rapport de l'an dernier, j'ai exprimé mes réflexions à propos de la relance du Programme des langues officielles. Je constatais que, malgré les grandes réalisations accomplies au chapitre du bilinguisme depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les langues officielles (*la *Loi)*, nos objectifs n'avaient pas été entièrement atteints. J'ai parlé alors de la nécessité de revoir le Programme et de cerner les obstacles culturels et systémiques qui freinent l'utilisation des deux langues officielles à la fonction publique. J'ai aussi indiqué que la relance qui s'amorçait comporterait plusieurs éléments clés, entre autres, une étude sur les perceptions et les attitudes des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, le renouvellement des politiques, l'utilisation accrue du français en milieu de travail, l'augmentation du nombre d'employés bilingues et une meilleure représentation des deux groupes linguistiques au sein de la fonction publique.

Dans le présent rapport, je fais le point sur les progrès réalisés en 2001-2002 par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec les institutions assujetties à la *Loi*[1] et avec l'appui des champions des langues officielles. Je fais aussi état des partenariats et de l'effet d'entraînement à donner aux mesures prises par tous les intervenants. De toute évidence, la relance ne se fera pas en vase clos. C'est l'affaire de tous et de chacun. Nous sommes sur la bonne voie, et j'ai bon espoir que le plan d'action pour relancer la politique sur les langues officielles, qui sera déposé par le gouvernement en 2003, amènera des résultats concrets.

I. La relance est enclenchée

Tous les ministères et organismes poursuivent le même objectif : produire des résultats pour l'ensemble des Canadiens[2]. La réalisation de cet objectif passe entre autres par une fonction publique qui est un modèle de dualité linguistique, une fonction publique à la mesure de notre vision du Canada.

1. Toutes ces institutions ne font pas partie de la fonction publique du Canada. Les sociétés d'État et les sociétés privatisées comme Air Canada sont des entités distinctes.
2. Pour plus de précisions, se reporter à la publication du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulée *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, 2000.

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au Président du Sénat i

Lettre au Président de la Chambre des communes iii

I. La relance est enclenchée 1

II. Une question de leadership 7

III. Des services de qualité pour le public 12

IV. Un milieu de travail exemplaire 14

V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne 18

VI. Une prise en charge accrue des langues officielles 20

VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées 22

VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir 24

IX. Ce n'est qu'un début! 26

Annexe statistique 27

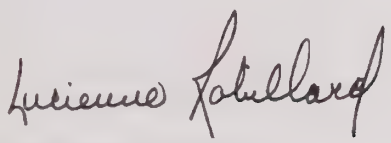
PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Décembre 2002

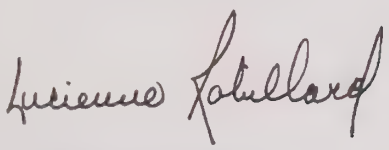
PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Décembre 2002

Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2002

No de catalogue BT23-1/2002
ISBN 0-662-67025-6

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
www.tbs-sct.gc.ca
publiservice.tbs-sct.gc.ca

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002

2127

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002

Canada